

INSTITUTO POLITÉCNICO DE PORTALEGRE
ESCOLA SUPERIOR DE EDUCAÇÃO DE PORTALEGRE

CONFLITUALIDADE EM CONTEXTO DE FORMAÇÃO DE ADULTOS

DISSERTAÇÃO

Curso de Mestrado Formação de Adultos e Desenvolvimento Local

LUCIA MARIA ALVES MONGINHO PIMENTA

Portalegre

2010

INSTITUTO POLITÉCNICO DE PORTALEGRE
ESCOLA SUPERIOR DE EDUCAÇÃO DE PORTALEGRE

CONFLITUALIDADE EM CONTEXTO DE FORMAÇÃO DE ADULTOS

DISSERTAÇÃO

Curso de Mestrado Formação de Adultos e Desenvolvimento Local

LUCIA MARIA ALVES MONGINHO PIMENTA

Orientadora: Professora Doutora Maria José Martins

Portalegre

2010

AGRADECIMENTOS

Primeiramente e antes de qualquer outro agradecimento, tenho de nomear a minha orientadora – Professora Doutora Maria José Martins pela sua disponibilidade e ajuda prestadas ao longo deste trabalho, pois sem o seu apoio científico, não teria sido possível realizar o mesmo.

Ao meu marido e à minha filha pelo incentivo manifestado e todo o apoio dado em todas as fases da elaboração desta dissertação.

Às minhas colegas Helena Nabais, Helena Morgado e Maria Fonseca por todo o apoio que me prestaram ao longo do mestrado

0. RESUMO

O conflito é um processo definitivo e reconhecido como característico do Ser Humano. O principal motivo para este facto é o mesmo estar integrado num sistema de inter-relações. Esta é uma realidade à qual os espaços de formação em geral não escapam e que tem vindo a afectar o seu funcionamento harmonioso.

Este espaço de formação, enquanto espaço relacional, interessa educar nos princípios, habilidades e técnicas da mediação de conflitos, dando assim forma ao papel do mediador.

A gestão de situações que geram conflitos não é uma tarefa fácil. Neste estudo pretende-se analisar a conflitualidade em contexto de formação de adultos, no que concerne á origem dos conflitos, causas e estratégias para que não interfiram no desempenho pessoal, social e académico de cada formando, bem como efectuar uma breve análise comparativamente, sobre esta problemática, entre uma instituição privada e uma instituição pública.

PALAVRAS – CHAVE:

Educação / Formação

Aluno / Adulto

Conflito / Indisciplina

Privado / Público

Formando / Formador

Mediador / Sucesso

0. ABSTRACT

Conflict is a definite process and recognized as unique human being. The main reason for this is the same to be integrated into a system of interrelations. This is a reality that training spaces in general do not escape and that is affecting their smooth operation.

This area of training, while relational space, educate interested in the principles, skills and techniques of conflict mediation, thus shaping the role of mediator.

The management of situations that generate conflicts is not an easy task. This study aims to analyze the conflict in the context of adult education, with respect to the origin of conflicts, causes and strategies for performance that will not interfere in personal, social and academic from each student, as well as make a brief comparison analysis on this issue between a private and a public institution.

KEYWORDS

Education / Training

Student / Adult

Conflict / Indiscipline

Private / Public

Trainee / Trainer

Mediator / Success

1. INTRODUÇÃO

O conflito é uma realidade sempre presente nas relações humanas e nas relações de trabalho. Os conflitos originam-se na diversidade de pontos de vista entre pessoas, na pluralidade de interesses, necessidades e expectativas, na diferença entre as formas de agir e de pensar de cada um dos envolvidos.

Para inverter esta tendência nas sociedades democráticas torna-se necessário desenvolver uma educação para a convivência e para gestão positiva dos conflitos, a fim de se construir uma cultura de paz, de cidadania e de sã convivialidade.

Esta é uma realidade à qual os espaços de formação em geral não escapam e que tem vindo a afectar o seu funcionamento harmonioso.

Constituindo os espaços de formação de adultos, em contexto de sala de aula, espaço relacional, interessa educar nos princípios, habilidades e técnicas da mediação de conflitos, dando assim forma ao papel do mediador.

O mediador é um meio de diálogo e de reencontro interpessoal, de transformação e resolução dos conflitos, em que um terceiro, neutro e imparcial, auxilia os indivíduos a comunicar, a negociar e a alcançar compromissos mutuamente satisfatórios.

Os espaços onde ocorrem maior número de conflitos entre pessoas são os ambientes de convivência diária, entre eles, as salas de formação. A gestão do conflito em sala de formação deve ter sempre valor educativo.

O formador deve introduzir no contexto de formação actividades que promovam a percepção de direitos e deveres e também os limites até onde cada um pode ir, tendo sempre presente a célebre frase *“a minha liberdade termina quando começa a do outro”*. É importante que os formandos recebam na sua formação a noção de respeito pelo próximo, noção de tolerância e saber como aplicar esses conceitos no dia-a-dia para o seu crescimento pessoal e social. A sala de formação é um local onde devemos aprender a tomar decisões conjuntas, a formar e respeitar regras.

A presente dissertação relaciona-se com o facto de ao longo dos seis anos que ministro formação a adultos, me ter deparado com diversos conflitos em ambiente de sala de formação, influenciando o rendimento dos formandos, chegando à desistência dos cursos por parte de alguns.

Ao iniciar o projecto de dissertação ministrava formação ao Curso de Acompanhamento de Crianças, adiante denominado grupo “J” numa instituição de carácter privado, o qual era constituído por um grupo de 11 formandos. Grupo que desde o início do curso (Novembro de 2009), apresentava grandes dificuldades relacionais, prejudicando todo o processo formativo.

Inicialmente, este seria o público-alvo de estudo. Contudo, iniciei posteriormente um novo curso de Técnicas de Acção Educativa, adiante designado por grupo “V”, numa instituição pública, o qual é constituído por 15 formandos, verificando, também aqui, que os conflitos surgiram.

Para consolidar melhor o estudo, achei por bem, incluir no mesmo, este último grupo, atendendo a que os resultados com um grupo maior serão mais fiáveis, aproveitando a oportunidade para fazer uma comparação muito breve entre as instituições privadas e públicas, pois é um tema que só por si daria para outra dissertação.

Importa referir que apenas dez (10) formandos do grupo “V” colaboraram no estudo.

Assim, pretende-se analisar a origem dos conflitos, causas e estratégias para que não interfiram no desempenho pessoal, social e académico de cada formando, bem como efectuar uma breve análise comparativamente, sobre esta problemática, entre uma instituição privada e pública.

Esta dissertação terá como objecto de estudo, a conflitualidade em contexto de formação de adultos, a melhor forma para a sua resolução, o que irá consequentemente ter impacto nos resultados académicos.

O presente trabalho surgiu da necessidade de escolha de um objecto de estudo para a elaboração da dissertação de mestrado em Desenvolvimento Local e Formação de Adultos, na Escola Superior de Educação de Portalegre. Com o mesmo, pretende-se, como objectivo último, contribuir para uma crescente viabilidade do sucesso de formação de adultos.

Assim, o estudo efectuado visa essencialmente dar resposta a uma problemática que cada vez mais afecta a formação de adultos e que tem a ver com a actual intensificação de conflitos e com a forma como eles são geridos, produzindo consequências nefastas na sala de formação, levando por vezes a situações mais ou menos graves de violência, facto que produz, obviamente influências negativas no processo de formação (saber-saber; saber-fazer e saber-ser).

Segundo o princípio de que, como diria Jacques Delors (1996:78), a educação deve ser “uma experiência global a levar a cabo ao longo de toda a vida, no plano cognitivo e prático” a aprendizagem do adulto constitui um processo formado que irá definir o modo como se perspectiva e efectiva todo o percurso vivencial, repercutindo-se mais tarde a forma como ela se desenvolveu anteriormente.

Por outro lado importa referir o interesse pessoal pelo tema, que se reflecte ao longo de uma carreira profissional, nomeadamente como formadora de adultos e jovens na área tecnológica dos cursos de Técnicas de Acção Educativas, Auxiliares e Acompanhamento de Crianças e de verificar a existência de conflitos em todas as formações, prejudicando todo o processo formativo.

Desde o início dos dois cursos que os conflitos entre formandos surgiram e influenciaram negativamente a aprendizagem bem como o ambiente relacional entre o grupo, levando alguns formandos a desistirem dos cursos – num desistiram 5 e no outro 3 formandos -, porque não conseguiram aguentar o ambiente vivido dentro da sala de formação.

Em suma, este estudo tem como finalidades verificar a origem dos conflitos, o modo como estes influenciam o desempenho pessoal, social e académico dos formandos e quais as estratégias a utilizar para a resolução dos mesmos, para que todos os formandos tenham sucesso, ou seja terminem o curso.

1.1 Objectivos

Os objectivos do estudo promovem uma antevisão de todo o estudo, bem como orientam durante a sua elaboração.

Segundo Fortin (1999:261) “... o objectivo de um estudo num projecto de investigação enuncia de forma precisa o que o investigado tem intenção de fazer...”. De acordo com o problema de investigação, este projecto terá como objectivo:

- A identificação e compreensão dos conflitos que surgem em contexto de formação de adultos, e os seus impactos na motivação académica e no clima social dos grupos de formação;
- A mobilização dos próprios formandos nos processos de identificação e resolução de conflitos com vista a melhorar a convivência social e à finalização dos cursos por parte de formandos com baixa escolaridade.

O objecto de estudo conduziu à formulação das seguintes questões de investigação que, como Fortin (ibidem:262) cita “ as questões de investigação são as remissas sobre as quais se apoiam os resultados de investigação”.

- Quais os factores que originaram o aparecimento de conflitos?
- Até que ponto os conflitos interferem, no desempenho pessoal, social e académico dos formandos?
- Que estratégias se devem utilizar para a resolução dos conflitos com vista a melhorar o clima relacional, bem como a obtenção do sucesso de todos os formandos.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 Formação de Adultos

Segundo uma comunicação da Comissão ao Conselho, de 23OUT2006, hoje, na Europa, o número de aprendentes adultos fica aquém do objectivo fixado. Uma melhor educação e formação de adultos podem desempenhar um papel crucial na formação profissional dos cidadãos europeus e na inclusão social no mercado do emprego das categorias menos favorecidas, como os migrantes e os idosos, cada vez mais numerosos na Europa. Tornar o nível geral de competências dos cidadãos mais elevado contribui para melhorar os indicadores económicos, como a produtividade e a taxa de desemprego, os indicadores sociais, como a participação cívica, a criminalidade, os custos dos cuidados de saúde e a exclusão social.

A Educação de adultos emerge a partir do século XIX, contudo, é após a segunda guerra mundial, num contexto de reconstrução europeia, que se pode falar numa explosão da educação de adultos, numa forma generalizada, estabelecendo-se uma estreita ligação entre a educação de adultos e o desenvolvimento económico.

A formação de adultos, segundo António Nóvoa (1992), tem certos princípios que devem ser respeitados: *“O adulto tem de ser visto como portador de uma história de vida e de uma experiência profissional que não poderá ser esquecida”; “A formação enquanto processo individual numa tripla dimensão do saber: saber, saber fazer, saber ser”; “A formação enquanto processo institucional, ligado estreitamente à instituição onde o sujeito exerce a sua actividade profissional”; “A formação deve organizar-se numa tensão permanente entre a reflexão e a intervenção”.*

Cada vez mais, a formação surge como uma nova “arma” para combater e ultrapassar lacunas a nível teórico, mas principalmente prático.

Estabelece, no seu preâmbulo, a Portaria 230/2008 de 07 de Março que “Os cursos de educação e formação de adultos (cursos EFA) têm vindo a afirmar-se como instrumento central das políticas públicas para a qualificação de adultos, destinado a promover a redução dos seus défices de qualificação e dessa forma estimular uma cidadania mais activa, e melhorar os seus níveis de empregabilidade e de inclusão social e profissional.”

O seu Artigo 3.º n.º 1 acrescenta “Os Cursos EFA e as formações modulares são promovidos por entidades de natureza pública, privada ou cooperativa, designadamente estabelecimentos de ensino, ou associações empresariais, sindicatos e associações de âmbito local, regional ou nacional.

Aqui, constata-se que a formação poderá ser ministrada em instituições privadas e públicas, mas as motivações poderão ser diferentes, na medida em que no privado auferem

um vencimento equivalente ao ordenado mínimo nacional e no público a uma bolsa de 200 euros mensais. No ensino público ingressam ainda algumas pessoas que de uma forma indirecta são obrigadas, pelos Centros de Emprego, a frequentar alguns cursos.

Contudo, é certo que existe uma preocupação constante na formação de adultos para um melhor desenvolvimento pessoal e social de cada indivíduo numa perspectiva intervencionista e participativa.

2.2 Educação e Formação Profissional

Segundo a CIME (Comissão Interministerial para o Emprego) (CIME, 2001:17), na sua publicação de 2001, a educação é “Conjunto de acções e de influências tendentes a criar e desenvolver no indivíduo aptidões, conhecimentos, competências, atitudes e um comportamento que visa o desenvolvimento global da sua personalidade, a sua integração na sociedade e o seu empenhamento na transformação progressiva dessa sociedade” .

Deste modo, a educação permite a qualquer ser humano o seu desenvolvimento cognitivo, psicomotor e afectivo. Desde o momento em que inicia o seu percurso escolar até ao último ano frequentado, a pessoa constrói conhecimentos, especializando-se numa área. No entanto, a dimensão prática e pragmática dos conteúdos leccionados pode ficar muito aquém dos desafios e das necessidades na nossa sociedade. A formação profissional aparece como uma solução para quem tem níveis de educação e de qualificação baixos e para resolver o problema do abandono escolar precoce.

Etimologicamente, a palavra *educare* significa alimentar, e *educere*, tirar para fora de conduzir para. A palavra pedagogia advém da noção de pedagogo que, na Antiguidade era o escravo que conduzia as crianças ao mestre, encarregado do ensino, mais tarde tornou-se sinónimo de mestre preceptor.

Segundo Durkheim (1917: 17), a educação e a pedagogia são dois conceitos distintos. Para este autor a educação é a acção exercida pelas gerações adultas sobre as que ainda não estão maduras para a vida social. Define pedagogia como a ciência da educação das crianças. Deste modo, a educação resume-se a todo o percurso escolar e a pedagogia estuda os modos de aperfeiçoar a educação.

O conceito de aprendizagem tem fomentado várias definições consoante as várias teorias. Contudo, surge como: “processo integrado em que um indivíduo se mobiliza no sentido de uma mudança nos domínios cognitivo, psicomotor e afectivo” (CIME, 2001: 15).

Aprender é, de facto, acrescentar, alterar, aperfeiçoar o que se sabe, o que se sabe fazer e como se está perante a vida e/ou mercado de trabalho. Se a escola tem um papel secundário de socializar as crianças para se lançarem no mundo profissional, é também

verdade que mais tarde ou mais cedo, os adultos sintam a necessidade de rever conhecimentos, aperfeiçoar novas competências, apreender novas formas de estar com os outros.

A Educação pode ser:

- Contínua – “Todos os tipos e formas de ensino ou de formação dirigidas àqueles que deixaram a educação formal em qualquer nível e entraram na vida activa e/ou assumiram responsabilidades de adulto” (CIME, 2001: 22);

- Permanente – “Sistema global de educação / formação em que se integram todos os tipos e níveis de educação – pré-escolar, escolar, extra-escolar e qualquer outro tipo de educação não formal - ,constituindo um processo de longo prazo que se desenvolve durante toda a vida” (CIME, 2001: 15).

A Educação dos Adultos reflecte a educação continua com o intuito de colmatar falhas no percurso escolar e consequentemente no percurso laboral e tende para uma educação permanente numa sociedade em continua transformação.

Na Conferência Geral da Organização das Nações Unidas para a Educação, Ciência e Cultura (UNESCO), em Nairobi (1976:19), foi definido o conceito de Educação de Adultos, como “todos os processos organizados de educação, formais e não formais, quer prolonguem ou substituam a educação inicial, graças aos quais a pessoa considerada adulta pela sociedade possa desenvolver as suas aptidões, enriquecer os seus conhecimentos, melhorar as suas qualificações técnicas e profissionais, fazendo evoluir as suas atitudes e os seus comportamentos na dupla perspectiva de um desenvolvimento humano e integral e de uma participação equilibrada e independente no desenvolvimento social, económica e cultural”.

2.3 Aluno / Adulto

Não podemos ignorar que a relação entre as aprendizagens experienciais dos adultos, essencialmente de natureza informal e decorrentes de situações do quotidiano, e os processos de formação e certificação, com exigências de formalização é bastante complexa. As influências da lógica escolar na educação e formação de adultos são perceptíveis, por exemplo, no modo como são definidos os programas e planos de estudo organizados em cursos, módulos, tempos lectivos, modalidades formais de avaliação, etc., nos métodos utilizados, no tipo de relações e interacções que se estabelece entre formadores e formandos e na própria linguagem utilizada: “dar e receber formação”, “destinatários da formação”, “público-alvo”, “sala de aula”, “disciplinas”, etc. Numa lógica escolar tende a gerar-se uma maior separação entre os tempos e espaços de educação e formação –

quando estes são concebidos estritamente como tempos e espaços do tipo escolar – e os tempos espaços do trabalho, do lazer e da participação cívica. Ora, esta separação, ao dificultar a abordagem integrada dos processos de educação e formação de adultos e o reconhecimento e validação das aprendizagens adquiridas pelos sujeitos nas suas experiências de vida, tende a constituir um factor de empobrecimento da educação e da cidadania.

Como grande parte dos cursos EFA, que são actualmente promovidos pelas mais diversas entidades envolvem pessoas que perderam o emprego, perderam a esperança de arranjar outro e são e/ou sentem-se socialmente excluídos, torna-se necessário que os estudos das políticas e práticas de educação e formação de adultos exerçam uma vigilância crítica relativamente às concepções que tendem a atribuir à formação redutora vinculada à lógica do modelo escolar convencional. A educação e formação de adultos está intimamente relacionada com as vidas dos sujeitos e com os problemas estruturais que os afectam e, como tal, têm a ver com a questão mais geral da cidadania: dos direitos cívicos políticos, económicos, sociais e culturais. É, portanto, neste sentido que os processos de educação e formação podem cumprir a função emancipadora que lhes compete, em termos de desenvolvimento humano, pessoal e social. A formação de adultos ocorre em contextos de grupo onde se estabelecem relações.

Lindeman (1926:167) identificou, pelo menos, cinco pressupostos - chave para a educação de adultos e que mais tarde transformaram-se em suporte de pesquisas. Hoje eles fazem parte dos fundamentos da moderna teoria de aprendizagem de adulto:

1. Adultos são motivados a aprender à medida em que experimentam que suas necessidades e interesses serão satisfeitos. Por isto estes são os pontos mais apropriados para se iniciar a organização das actividades de aprendizagem do adulto.
2. A orientação de aprendizagem do adulto está centrada na vida; por isto as unidades apropriadas para se organizar seu programa de aprendizagem são as situações de vida e não disciplinas.
3. A experiência é a mais rica fonte para o adulto aprender; por isto, o centro da metodologia da educação do adulto é a análise das experiências.
4. Adultos têm uma profunda necessidade de serem auto dirigidos; por isto, o papel do professor é engajar-se no processo de mútua investigação com os alunos e não apenas transmitir-lhes seu conhecimento e depois avaliá-los.
5. As diferenças individuais entre pessoas crescem com a idade; por isto, a educação de adultos deve considerar as diferenças de estilo, tempo, lugar e ritmo de aprendizagem.

Em suma o modelo andragógico pressupõe uma nova visão do adulto, enquanto agente activo na sua aprendizagem e responsável pelo seu percurso no (novo) caminho da auto-formação.

2.4. O conflito

No que se refere a este conceito as definições encontradas nos dicionários traduzem uma visão negativa do significado do vocábulo, traduzindo o seu sentido por embate; choque; luta; pendência; altercação; desordem; oposição; conjuntura; momento crítico. Verifica-se, assim, que o significado de conflito é sempre estabelecido em função de uma dissociação de partes que se opõem, ou seja, à ênfase das diferenças existentes. Urge recuperar a ideia de simples oposição, de antagonismo.

Quanto à visão mais científica do conflito, assistimos de novo a posicionamentos negativos, embora alguns autores apresentem já uma aceção mais aberta e o considerem como inevitável à vida humana, entendendo como dever do educador o ensinar a gerir esses conflitos vivenciais de forma a construir uma aprendizagem social congruentemente positivista. Jares é um desses autores que adianta uma definição suficientemente alargada e abrangente: “fenómeno de incompatibilidade entre pessoas ou grupos, e está relacionado tanto com questões estruturais como com as mais pessoais” (2002:43). Um pouco mais adiante este autor especifica o carácter social do conceito: “o conflito é um fenómeno dinâmico, dialéctico (...), é um processo social que percorre determinado itinerário com subidas e descidas de intensidade, com os seus modos de inflexão” (Ibidem).

Contudo, existem outros investigadores que assumem uma perspectiva mais positiva e apresentam outro tipo de definição, como Ortega Ruiz: “conflito é uma situação de diferença de critério, de interesses ou de posição pessoal face a uma situação que afecta mais do que um indivíduo. Quando pessoas têm um estatuto social semelhante e capacidade para se enfrentarem na dita situação, estão em condições de afrontar conflitos e de resolvê-los criativamente” (cit. in Amado & Freire, 2002:24). De modo mais preciso, Amado & Freire apontam o cerne da questão afirmando que “o problema não está no conflito em si mas na sua má gestão” (ibidem:23).

Por outro lado, Jares identifica três tipos de teoria relativamente ao conceito de conflito: a primeira concerne a “dimensão estrutural da organização”, a segunda diz respeito às “condutas dos indivíduos” e por último aquelas que “combinam as duas perspectivas” (Jares, 2002:42). Este autor defende ainda que se deve ter também em consideração que “o contexto pode modificar, alterar (...) tanto a génese e intensidade do conflito como as próprias possibilidades de resolução” (Ibidem:45).

Será importante que se identifiquem as diversas causas subjacentes à ocorrência do conflito (quer ele seja de interesse, de valor, de relação, de estrutura, de factos, ...), tendo sempre consciência de que o conflito resulta da maior ou menor valorização atribuída à questão em causa ou mesmo em virtude da nomeação diversa/divergente dos próprios factos/actos. Perante as diversas realidades, surgem habitualmente respostas de pura demissão, de negação, de “eu ganho/tu perdes”, ou de confronto violento.

Raramente se procura o estabelecimento de um pacto. Ainda mais esporadicamente se tenta o equilíbrio e o acordo mediante a compreensão da lógica das acções e viabilizando cedências mútuas. Tudo isto porque o conflito resulta muitas vezes de alguma situação de competição. Mas competir não é lutar certo contra errado. Competir significa, na grande maioria das vezes, a prevalência de uma boa ideia em desfavor de outra boa ideia, pois se assim não fosse não haveria força suficiente para manter a argumentação. O resultado pode e deve ser uma sùmula de ambas e obter-se uma terceira hipótese, melhor que as duas primeiras. Se desta forma a competição for entendida, haverá daí adiante outra percepção das situações competitivas; que serão encaradas de uma maneira mais positiva e mais aberta ao sucesso e à eficácia de procedimentos.

William J. Kreidler sugere, a propósito do apontamento de uma série de actividades de resolução de conflitos (<http://www.esrnational.org/cap/secondary.html>), a utilização de uma árvore de Responses to Conflict; na qual se observa a esquematização dessas possibilidades de resposta:

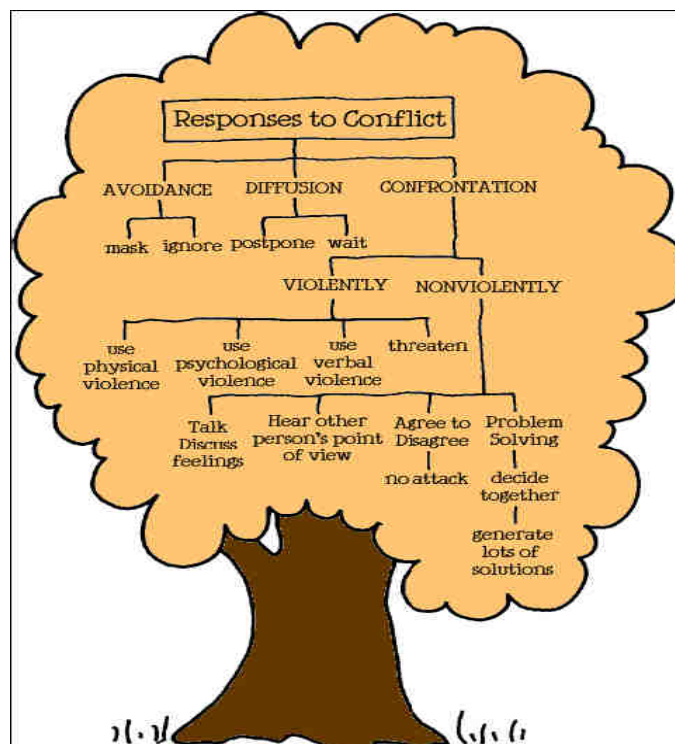


Figura n.º 1- Responses to Conflict (extraído de William J. Kreidler 1997:67)

Daqui se infere que a gestão do conflito de forma não violenta leva à sua resolução, mediante a tomada de decisão/escolha/opção conjunta da(s) solução(ões) mais adequada(s).

Procurando esta tipologia de estratégias, a planificação dos actos obterá resultados que satisfarão as partes que pareciam anteriormente em confronto. A ênfase passará ao processo de comunicação; abandonando perspectivas de oposição; tentando extrair motivação para a realização das tarefas; assumindo uma perspectiva mais positiva do conflito, encarando-o como uma oportunidade e não como um obstáculo. Até porque o processo educativo encontra-se pleno de indispensáveis e inevitáveis conflitos, sem os quais o crescimento e maturação seriam quase irrealizáveis. Vemos que, mesmo nestas situações de competição, o conflito é fruto da falta de comunicação ou da existência de comunicação com ruído, ou seja, comunicação com interferências que provocam interpretações erróneas ou mal percebidas. A ultrapassagem dessa situação deverá constituir o foco da atenção de qualquer agente educativo e servir de motivação para a implementação de estratégias que visem não apenas a resolução de conflitos, mas primordialmente a sua prevenção.

Realce-se ainda, que existem outras teorias que tentam explicar o que é o conflito e suas origens. Para tal, existe sempre a necessidade de pelo menos duas pessoas, mas pode haver mais de duas pessoas em conflito.

O conflito surge quando há a necessidade de escolha entre situações que podem ser consideradas incompatíveis.

Todas as situações de conflito são antagónicas e perturbam a acção ou a tomada de decisão por parte da pessoa ou de grupos. Trata-se de um fenómeno subjectivo, muitas vezes inconsciente ou de difícil percepção. As situações de conflito podem ser resultado da concorrência de respostas incompatíveis, ou seja, um choque de motivos, ou informações desencontradas.

Kurt Lewin (<http://pt.wikipedia.org/wiki/Conflito>) define o conflito no indivíduo como "a convergência de forças de sentidos opostos e igual intensidade, que surge quando existe atracção por duas valências positivas, mas opostas (desejo de assistir a uma peça de teatro e a um filme exibidos no mesmo horário e em locais diferentes); ou duas valências negativas (enfrentar uma operação ou ter o estado de saúde agravado); ou uma positiva e outra negativa, ambas na mesma direcção (desejo de pedir aumento salarial e medo de ser demitido por isso)".

Salvatore Maddi (ibidem) classifica as teorias da personalidade segundo três modelos, um dos quais o de conflito. Esse modelo supõe que a pessoa esteja permanentemente envolvida pelo choque de duas grandes forças antagónicas, "que podem ser exteriores ao indivíduo (conflito entre indivíduo e sociedade) ou intra psíquicas (forças conflitantes do

interior do indivíduo que se dão, por exemplo, entre os impulsos de separação, individuação e autonomia e os impulsos de integração, comunhão e submissão) ”.

O conflito, no entanto, pode ter efeitos positivos, em certos casos e circunstâncias, como factor motivacional da actividade criadora.

O conflito em algumas escolas da sociologia é visto como o desequilíbrio de forças do sistema social que deveria estar em repouso, isto é, equilibrado, quanto há forças que o compõe. Segundo esta teoria, não se vislumbra mais o grupo como uma relação harmónica entre órgãos, não susceptíveis de interferência externa.

Os conflitos, para terem uma solução pacífica, devem ter todos os meios possíveis de negociação de controvérsias, estas, precisam ser executadas com diplomacia, boas estratégias, arbitragem e conciliação.

2.4.1 Tipos e origem dos conflitos

Para perceber melhor a origem dos conflitos é necessário alguns exemplos de classificação dos conflitos, pois segundo Redorta (2004:95), “classificar é uma forma de dar sentido. A clarificação costuma ser hierárquica e permite estabelecer relações de pertencimento. Ao clarificar definimos, e ao defini-lo tomamos uma decisão a respeito da essência de algo”.

Para Moore (1998:62), os conflitos podem ser classificados em estruturais, de valor, de relacionamento de interesse e quanto aos dados.

- a) Conflitos estruturais: surgem através de padrões destrutivos de comportamento ou interacção; controle, posse ou distribuição desigual de recursos; poder e autoridades iguais; factores geográficos, físicos ou ambientais que impeçam a cooperação e pressões de tempo.
- b) Conflitos de valor: advêm de critérios diferentes para a avaliar ideias ou comportamentos; objectivos exclusivos intrinsecamente valiosos; modos de vida, ideologia ou religião diferente.
- c) Conflitos de relacionamento: são causados por emoções fortes; percepções equivocadas ou estereótipos; comunicação inadequada ou deficiente e comportamento negativo – repetitivo.
- d) Conflitos de interesse: são originados por uma competição percebida ou real sobre interesses fundamentais (conteúdo); interesses quanto a procedimentos e interesses psicológicos.
- e) Interesses quanto aos dados: surgem da falta de informação; informação errada; pontos de vista diferentes sobre o que é importante;

interpretações diferentes dos dados e procedimentos de avaliação diferentes.

Para Redorta (2004:64), a tipologia do conflito é de grande importância para se poder avaliar e encontrar estratégias para o solucionar.

TIPOS DE CONFLITOS	O CONFLITO OCORRE QUANDO
De recursos escassos	Disputamos por algo que não existe suficientemente para todos
De poder	Disputamos porque algum de nós quer mandar, dirigir ou controlar o outro
De auto estima	Disputamos porque o meu orgulho pessoal se sente ferido
De valores	Disputamos porque os meus valores ou crenças fundamentais estão em jogo
De estrutura	Disputamos por um problema cuja solução requer longo prazo, esforços importantes de muitos, e meios estão além da minha possibilidade pessoal
De identidade	Disputamos porque o problema afecta a minha maneira íntima de ser o que sou
De norma	Disputamos porque meus valores ou crenças fundamentais estão em jogo
De expectativas	Disputamos porque não se cumpriu ou se fraudou o que um esperava do outro
De inadaptção	Disputamos porque modificar as coisas produz uma tensão que não desejo
De informação	Disputamos por algo que se disse ou não se disse ou que se entendeu de forma errada
De interesses	Disputamos porque meus interesses ou desejos são contrários ao do outro
De atribuição	Disputamos porque o outro não assume a sua culpa ou responsabilidade em determinada situação
De relações pessoais	Disputamos porque habitualmente não nos entendemos como pessoas
De inibição	Disputamos porque claramente a solução do problema depende do outro

De legitimação	Disputamos porque o outro não está de alguma maneira a actuar como o faz, ou tem feito ou pretende fazer
----------------	--

Quadro n.º1: Tipologia proposta por Redorta (2004:64) quanto à origem do conflito.

Ainda, outros autores categorizam o conflito em diversos tipos: conflitos intra-pessoais, conflitos interpessoais, conflitos organizacionais e interorganizacionais. Os conflitos intrapessoais são aqueles que surgem no íntimo do indivíduo quando este tem necessidade de dar uma só resposta entre duas, que se excluem mutuamente (Fachada, 2003:45). Os conflitos interpessoais podem ser descritos como «situações de interacção social de confronto, desacordo, frustração, etc., e que são, portanto, desencadeadores de afecto negativo, podem ser resolvidos de maneira violenta ou pacífica, dependendo, justamente, dos recursos cognitivos e afectivos dos envolvidos, e dos contextos sociais em que ocorrem» (Leme, 2004:367). Ou como afirma Coimbra (1990, citado por Gonçalves, 2003:114) «o conflito interpessoal pode ser definido como uma percepção divergente de interesses, crenças, valores, expectativas entre dois interlocutores». Os conflitos organizacionais são os conflitos de grupos ou indivíduos no interior de uma mesma organização. Os conflitos interorganizacionais são os conflitos que surgem entre organizações ou grupos (Silva, 2003:81).

2.4.2 Gestão e estratégias de resolução do conflito

Para solucionar conflitos de uma maneira geral, é preciso conhecer bem as razões do outro. Expor as próprias ideias é essencial, mas deve-se ter cuidado, pois críticas mordazes impedem a interacção. Ao ouvir o outro, é importante focar no que ele está a dizer e não na elaboração de uma resposta. Segundo Martins, M. (2009:232 / 233) “Muitos desses dilemas são de carácter interpessoal, no sentido em que duas ou mais pessoas devem conciliar interesses, objectivos ou estratégias para resolverem os seus conflitos, sem que estes tenham, necessariamente, um carácter moral, ou seja, sem que essas situações de conflito envolvam a violação de regras, ditames de autoridade, ou interfiram com valores básicos e fundamentais como a vida e a liberdade. Na realidade a maioria dos conflitos inter-pessoais que experimentamos limitam-se a situações nas quais os nossos interesses entram em conflito com os dos outros, sem que por isso, se tenha que entrar no domínio da moralidade”.

Quando se levantam questões, deve-se sempre perguntar “como” e “o quê”. Se perguntar “porquê”, a resposta terá conteúdo subjectivo e irá remeter para outra pergunta.

A racionalidade é essencial porque leva a perceber as diferenças e a ficar desperto para soluções criativas. Se uma das partes não se importa com o resultado da disputa ou considera esse resultado menos importante que a solução do conflito, a escolha correcta pode ser render-se aos desejos do outro. Mas a verdadeira colaboração é encontrar uma boa solução para ambas as partes.

Deve-se, ainda, definir o foco da atenção. Se se olhar para passado, provoca-nos culpa e angústia ao lembrar que antigamente o problema não existia, ou criamos o temor de que algo ruim volte a acontecer. A atenção no futuro traz ansiedade e impaciência sobre o que se deseja (ou não) que aconteça. Já a atenção no presente gera sentimentos de calma e clareza e ajuda a dimensionar correctamente a situação.

A solução de um conflito depende do controle que temos sobre as respostas que surgem da nossa compreensão da realidade. Ao tentar solucioná-lo, é essencial ser transparente, agir com objectividade, respeitar a perspectiva do outro e demonstrar disponibilidade para cooperar.

Em suma as estratégias de resolução de conflitos devem assentar nos seguintes pressupostos:

- Apontar, descrever e investigar os pontos de atrito;
- Coordenar a discussão entre as partes, cooperando e ajudando a discutir com respeito;
- Ressaltar as convergências divergências e opções para o superamento destas;
- Motivar a criatividade na procura de soluções;
- Auxiliar as partes a descobrirem os seus reais interesses permitindo que o acordo firmado seja justo, equitativo e duradouro.

Existem vários modos, mais ou menos positivos, de resolução de conflitos: pela negociação, pela conciliação, pela mediação, pela arbitragem e pelo julgamento. Seijo (2003:46) apresenta um quadro em que reúne as características de cada uma destas técnicas alternativas de resolução de conflitos:

Técnicas	Finalidade	Intervenção de Terceiros	Participação das Partes	Comunicação Estruturada	Quem Resolve?	Força da Resolução ou Acordo
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Centrada no passado/futuro ▪ Um ganha, outro perde/ambos ganham 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Não há/Existe/É determinante 	Voluntária/Obrigatória	Informal/Formal	As partes ou uma 3ª pessoa?	Vinculador/Recomendação

<div>Partes</div> <div>↑</div> <div>Controle de processos e resultados</div> <div>↓</div> <div>Terceira Pessoa</div>	Negociação	<ul style="list-style-type: none"> • Futuro/Passado • Ambos ganham - fazem-se concessões mútuas e procuram um acordo que satisfaça os interesses comuns 	Não há	Voluntária	A mais informal	As partes	De acordo com as partes
	Conciliação	<ul style="list-style-type: none"> • Passado • Ambos ganham - Procuram a reconciliação 	Existe: é o juiz <ul style="list-style-type: none"> • Põe as partes a conversar ou vai transmitindo informação entre elas 	Voluntária	Informal: não há passos a seguir	<ul style="list-style-type: none"> • As partes • O juiz apenas preside 	<ul style="list-style-type: none"> • Vinculador (judicial) • Recomendação de peso
	Mediação	<ul style="list-style-type: none"> • Futuro • Ambos ganham - Procuram a compreensão mútua e colaboram para alcançar um acordo satisfatório para ambos 	Existe: O/Os mediador/es <ul style="list-style-type: none"> • Controlam o processo e ajudam as partes a identificar e satisfazer os seus interesses 	Voluntária	Informal/Formal	As partes em conjunto com mediador	Depende de acordo entre as partes
	Arbitragem	<ul style="list-style-type: none"> • Passado • Há um que ganha e outro que perde 	Existe: é o árbitro que dita o laudo	Voluntária/Obrigatória Apresentação De necessidades, interesses e posições perante um terceiro elemento neutral	Formal. Há regras acordadas pelas partes	O árbitro	Depende de acordo entre as partes: vinculador ou simples recomendação por alto
	Julgamento	<ul style="list-style-type: none"> • Passado • Um ganha e outro perde 	Existe e é determinante: é o juiz que pronuncia uma sentença	Obrigatória	Formal	O juiz	

Quadro n.º2 – Alternativas de resolução de conflitos extraído de Seijo (203:46).

Decorrente da análise deste quadro e recorrendo à consulta de dicionários e dos trabalhos de outros investigadores (cf. Grave-Resendes -1999; Johnson y Johnson – 2002) verifica-se que existem algumas diferenciações conceptuais entre estas técnicas. Senão observe-se:

Negociação

É uma técnica que se aproxima da desenvolvida pela mediação, embora a mediação aprofunde mais a investigação das causas que provocaram o conflito, tentando através dessa pesquisa descobrir as reais razões que subjazem ao problema e que mais tarde poderão provocar o surgimento de outros. A negociação assume um carácter de tratamento de casos mais superficiais e envolve apenas as partes envolvidas no conflito.

Conciliação

Esta é uma prática normalmente assegurada por juízes e/ou conciliadores gerais. E que se distingue da mediação pelo papel activo que esses terceiros assumem na chegada a um

acordo, sendo esse acordo da responsabilidade e autoria desse terceiro e não das partes em conflito. A conciliação é utilizada geralmente para resolver problemas que envolvam questões materiais e que não produzam qualquer tipo de consequência no relacionamento futuro das partes envolvidas.

Mediação

É um processo voluntário de resolução de conflitos, a que se recorre especialmente quando há interesse que essa acção surta efeitos para além do momento presente; viabilizando a manutenção de relações interpessoais pacíficas ou até mesmo amigáveis.

Utilizando técnicas semelhantes à conciliação, a mediação procura respeitar as perspectivas de ambas as partes; a ela se recorrendo sempre que se deseja resolver divergências que causem potenciais problemas de ordem relacional. As partes não se limitam a agir de acordo com as instruções do mediador, como na arbitragem, elas tomam um papel activo na tomada de decisão, que só a elas compete, embora com o apoio de um terceiro. Esse terceiro – o mediador – auxilia apenas na criação, escolha e avaliação das diferentes possibilidades de solução.

A mediação apresenta resultados mais duradouros, mais justos e mais equitativos do que qualquer uma das outras técnicas; em parte devido, ao saneamento das causas profundas do conflito; daí resultando efeitos facilmente observáveis no comportamento futuro das partes sujeitas ao processo da mediação. De entre esses efeitos, salientamos a responsabilização, a cooperação cívica e o respeito pelo outro e pelas suas opiniões, a par da recorrente ponderação de perspectivas diferentes da sua em diversos contextos.

É nossa opinião que a estratégia da mediação poderá constituir a resposta mais eficaz na resolução dos conflitos do contexto de formação Acresce ainda que esta é uma metodologia que se adequa a cada caso específico, não sobrevalorizando nada a não ser o esforço para o estabelecimento de um acordo que satisfaça ambas as partes.

Arbitragem

Trata-se de um método mais aplicado a problemas técnicos ou que requeiram o conhecimento das regras implícitas na prática de uma determinada técnica. Mantendo-se as partes em conflito, existe um terceiro – o árbitro – que define ou resolve, podendo o seu posicionamento coincidir com o que é defendido por uma das partes em confronto, ou com nenhuma delas.

Julgamento

É um processo formal, que recorre à instituição do tribunal e a um juiz que assume o papel de verificar quem é o vencedor e quem é o perdedor; atribuindo razão apenas a uma parte e ditando o seu juízo através de uma sentença com valor judicial. Informalmente pode dizer-se que o princípio de operacionalização será o mesmo da arbitragem, a qual não apresenta o formalismo do tribunal, do juiz e da sentença.

Johnson y Johnson (cf. 2002:55-56) indica cinco outras estratégias: “negociaciones, suavizar, actitud de fuerza, transigência recíproca e repliegue”. Mas adianta que importa escolher a técnica mais adequada a cada caso, visto que “cada estrategia es adecuada para un determinado conjunto de condiciones” (ibidem:57). Defende também que, por vezes, há mesmo que recorrer a uma sequência de diferentes estratégias para melhor se atingir o objectivo de resolução do conflito - “algunas estrategias pueden diluirse y convertirse en otras” (Ibidem). Essencialmente, trata-se de estabelecer estratégias que visem a diminuição dos motivos e não apenas dos sintomas. Será uma medicina alternativa para gerir e conviver através de uma atmosfera pacífica de resolução dos conflitos inerentes naturalmente à natureza humana, que conduzirá ao desenvolvimento integral da pessoa.

Este mesmo autor apresenta depois um esquema, em que resume os diferentes passos necessários à implementação de um programa de resolução de conflitos, de forma construtiva (pois sugere a dicotomia construtivo/destrutivo referindo-se às possibilidades de resolução de conflitos):

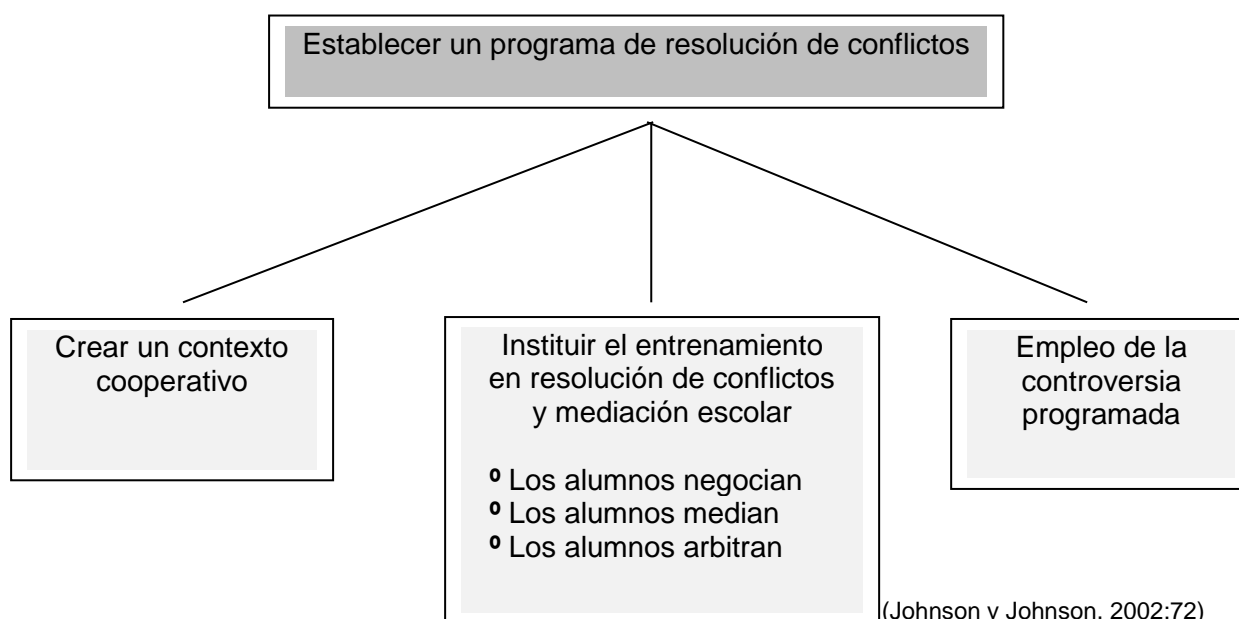


Figura n.º 2 - Possibilidades de resolução de conflitos extraído de Johnson y Johnson (2002:72).

Cada um dos passos aqui indicados são depois enunciados de forma pormenorizada, destacando a capacidade essencial de saber ouvir e apontando diversas fases conducentes à resolução eficaz do conflito:

- Definição conjunta do conflito
- Descoberta dos sentimentos de ambos os intervenientes
- Compreensão da perspectiva do outro

- Criação de opções viáveis
- Formulação de um acordo sensato

De notar o apontamento neste esquema de apenas três das estratégias possíveis (de entre as cinco anteriormente apontadas) para o desenrolar do programa de treino dos formandos no sentido da efectiva resolução de conflitos – negociação, mediação e arbitragem.

Qualquer que seja a opção, revela-se importante tratar a conflitualidade recorrendo a uma pedagogia de prevenção que percorra o caminho da descoberta das origens e motivações do conflito. Para tal é imprescindível que as hipóteses perspectivadas permitam a verdadeira compreensão do conflito e que na formação, formadores, formandos estejam preparados para enfrentar positivamente os conflitos interpessoais do seu dia a dia, de modo a impedir que aqueles resultem em situações de agressividade e mesmo de violência. Só dessa forma será possível actuar no sentido da prevenção deste tipo de situações.

A mediação fundamenta-se na necessidade da prática e desenvolvimento crescentes de processos pedagógicos e comunicacionais alternativos independentemente do sector a que nos reportamos, vistas relações interpessoais, as diferenças e, nesse sentido, as potenciais situações conflituantes serem transversais. Esta situação é particularmente visível nos contextos de educação e formação de adultos, pois existem conflitos de diversas naturezas, principalmente, porque convivem, muitas horas e durante um longo percurso, pessoas heterogéneas e com histórias de vida muito complexas que marcam de uma forma significativa, o seu comportamento no contexto formativo. É neste domínio que a existência do mediador se torna especialmente inovador e essencial.

Assim a comunicação e o relacionamento interpessoais são competências que devem ser desenvolvidas e potenciadas pelo mediador, nos contextos de educação e formação de adultos.

3. METODOLOGIA

Segundo Quivy (1992) “a metodologia é o prolongamento da problemática e do modelo de análise, articulando de forma operacional as marcas, as pistas, que serão facilmente retidas para orientar o trabalho de observação e análise”. Assim, pode-se afirmar que a metodologia permite elaborar um perfil científico do trabalho.

3.1 Paradigma e estratégia de investigação

Dada a natureza do problema levantado, justifica-se a aplicação do método qualitativo, uma vez que o que se pretende é conhecer as origens, causas e estratégias de resolução dos conflitos em ambiente de formação de adultos.

Nesta sequência, optou-se pelo estudo de caso de dois cursos de formação de adultos, Acompanhante de Crianças a decorrer numa instituição privada “J” e Técnicas de Acção Educativa, a decorrer numa instituição pública “V”. Os conteúdos programáticos de ambos os cursos são os implícitos nos referenciais de formação do Catálogo Nacional de Qualificações (Anexos VI e V – www.catalogo.anq.gov.pt/) A escolha recaiu sobre estes grupos pela variedade de conflitos que aí se observava e pela facilidade da observação, verificação e recolha de dados. Tendo em mente os pontos de abordagem desta tipologia de investigação – o estudo de caso – sugeridos por Yin (1988, cit. in Carmo & Ferreira, 1998:216): “- investiga um fenómeno actual no seu contexto real; quando – os limites entre determinados fenómenos e o seu contexto não são claramente evidentes; e no qual – são utilizadas muitas fontes de dados” recorre-se a uma aproximação exploratória porque se pretende o levantamento das formas de gestão do conflito e do meu interesse enquanto formador, de descobrir outras hipóteses de lidar com o conflito, de forma mais positiva e desencadeadora de motivação para a aprendizagem e conseqüente sucesso de todos os elementos do grupo.

Perante tal situação questionei os grupos sobre a forma de acabar com os conflitos, obtendo em ambos, as mais variadas respostas, desde o “não sei” ao “o diálogo seria a melhor solução”. Este facto veio reforçar mais ainda a motivação para o aprofundamento do estudo nesta área do conhecimento. Refira-se também, que a promoção de um clima de bem-estar através de uma gestão eficaz de resolução dos conflitos na sala de formação é certamente um catalisador de ambiente propício à aprendizagem, a todos os níveis – social, pessoal e académico – e, portanto, imprescindível para o sucesso de todo o grupo.

Posto isto, procedeu-se à elaboração das questões a utilizar nas entrevistas. Sendo certo, que na prática, o guião duma entrevista corresponde a uma lista de tópicos ou áreas gerais a cobrir, algo que é frequentemente utilizado em entrevistas semi-estruturadas. Crucial é que o questionamento permita explorar, de modo flexível, a conduta durante a entrevista, de modo a ir ao encontro daquilo que seja o mais adequado para a linha de investigação em curso.

Para orientar essa flexibilidade, o entrevistador deverá, em permanência, procurar respostas para aquilo que realmente o “intriga”, bem como para aquilo que precisa de saber, de forma a dar resposta às questões da investigação. Assim, na preparação dum guião de entrevista, deverão ser tidos em conta os seguintes aspectos:

- Criar alguma ordem nas áreas/tópicos principais, de modo a que as questões sobre estas áreas/tópicos sejam fluidas, mas estar preparado para alterar a ordem das questões durante a entrevista;
- Formular questões ou tópicos de entrevista que contribuam para dar resposta às questões a investigar (mas sem tornar as questões muito específicas);
- Utilizar uma linguagem que seja facilmente compreendida e relevante para as pessoas a entrevistar;
- Tal como em entrevistas quantitativas, não colocar questões que possam influenciar determinada resposta;
- Recolher alguns dados extra, que permitam caracterizar os entrevistados de forma a melhor compreender e contextualizar as suas respostas.

Na entrevista semi-estruturada, o investigador tem uma lista de questões ou tópicos a ser cobertos (guião de entrevista), mas a entrevista em si permite uma relativa flexibilidade. As questões podem não seguir exactamente a ordem prevista no guião e poderão, inclusivamente, ser colocadas questões que não se encontram no guião, em função do decorrer da entrevista. Mas, em geral, a entrevista seguirá o que se encontra planeado.

As entrevistas semi-estruturadas (ou semi-directivas, de acordo com Quivy et al, 1992), apesar do guião elaborado pelo entrevistador, permitem que o entrevistado tenha alguma liberdade para desenvolver as respostas segundo a direcção que considere adequada, explorando, de uma forma flexível e aprofundada, os aspectos que considere mais relevantes.

Entre as principais vantagens das entrevistas semi-estruturadas, contam-se as seguintes:

- A possibilidade de acesso a uma grande riqueza informativa (contextualizada e através das palavras dos actores e das suas perspectivas);
- A possibilidade do/a investigador/a esclarecer alguns aspectos no seguimento da entrevista, o que a entrevista mais estruturada ou questionário não permitem;
- É geradora, na fase inicial de qualquer estudo, de pontos de vista, orientações e hipóteses para o aprofundamento da investigação, a definição de novas estratégias e a selecção de outros instrumentos.

Simultaneamente a todo este processo de recolha de dados efectuou-se uma entrevista exploratória (Anexo I) no sentido de se alargar ou rectificar o conjunto de tópicos que serviriam de base de formulação ao guião das entrevistas que tencionávamos realizar (vidé Quivy, 1992:67). Finalizado esse guião procedeu-se à efectivação das entrevistas e posteriormente ao estudo do conteúdo das suas respostas (partindo da análise dos respectivos protocolos), tendo sempre como referência os resultados que são apresentados

pelas investigações/teorias já existentes. Essa análise de conteúdo foi efectuada considerando a significação das entrevistas como sendo um “processo de recolha sistematizada, no terreno, de dados susceptíveis de poder ser comparados” (Carmo & Ferreira, 1998:123).

Iniciou-se a exploração bibliográfica logo que o tema de estudo ficou definitivamente delimitado. Todo o processo teve em linha de conta as sugestões presentes em Carmo & Ferreira (1998), estabelecidas a propósito desta actividade de pesquisa documental. Procedeu-se, assim, numa primeira fase, a uma recolha preliminar de informação, de modo a termos uma ideia dos estudos existentes sobre o assunto e onde os poderíamos encontrar. Pretendiam-se respostas a questões como: Que teorias já foram formuladas? São válidas? Foram confrontadas com os problemas reais nelas abordados?

A que contextos geográficos e envolventes socioculturais se referem? Não nos esqueçamos de que, como defende Carmo & Ferreira (1998:97), “uma boa teoria funciona como uma bússola (...) de qualquer processo de investigação”.

Tendo noção disso, mas estando consciente do nevoeiro informacional que ocorre cada vez mais, nomeadamente daquilo a que Edgar Morin chama sobre-informação, tiveram-se as devidas precauções, pois a relativa abundância teórica internacional sobre o domínio do conflito e da mediação é tão grande que torna praticamente impossível o acesso à sua totalidade. Por outro lado, a mudança acelerada da sociedade actual provoca uma constante desactualização das teorias formuladas, inserindo variáveis diversas das do momento presente, levando o investigador à difícil, senão mesmo impossível, tarefa de análise dos fenómenos à velocidade com que se registam as mudanças. A complexificar ainda mais o estudo regista-se também a pseudo-informação, que, como o próprio nome indica, nos pode induzir a falsas pistas de investigação, comprometendo a validade das teorias formuladas.

Importa também anotar que a consulta de alguns sites via Internet foi praticamente constante ao longo do desenvolvimento de todo o trabalho, tendo como finalidade a óbvia actualização de conhecimentos relativamente à temática em estudo e à ocorrência de possíveis novas práticas e/ou estudos teóricos.

A efectivação, e sistemática actualização, da revisão bibliográfica revelou-se assim de suprema importância, em virtude de oferecer a possibilidade de se ponderar sobre o tipo de tratamento dado, até ao momento, à questão que se pretendia estudar. Através dela delimitaram-se perspectivas já abordadas, contribuindo para o enriquecimento do trabalho.

Pensando em termos das questões que foram surgindo aquando dessa exploração bibliográfica inicialmente efectuada destaca-se as seguintes:

- Qual o grau de motivação para frequência dos cursos de formação de adultos?
- Que tipos de conflito são actualmente mais comuns nas salas de formação?
- Que abordagens existem no que diz respeito à sua resolução?

- Qual a(s) estratégia(s) de resolução dos conflitos a utilizar na formação de adultos?
- Quais as diferenças na origem e resolução dos conflitos entre instituições privadas e públicas?
- Que consequências pedagógicas acarreta?
- Que efeitos produzirá no que concerne à modificação de atitudes no grupo em geral?

Estas questões serviram mais tarde de base de trabalho à investigação, como pistas de orientação, tentando chegar ao final com algumas respostas plausíveis que se adequem ao contexto de formação de adultos.

A redacção do relatório final de investigação foi tendo lugar ao longo do decurso do estudo, sofrendo actualizações e reformulações constantes. A apresentação dos resultados, das conclusões, das recomendações e das sugestões para investigações futuras constituiu, obviamente, a parte final de toda a investigação, embora alguns resultados tenham sido revistos, também, à medida que se ia desenvolvendo o estudo.

3.2 Estrutura e situação das entrevistas

Relativamente à formatação das entrevistas, optou-se por uma estrutura centrada (Carmo, 1998:131), com perguntas abertas, de acordo com uma ordem sequencial pré-definida pelo próprio tema, que foi sendo adaptada, no momento e in loco, ao conteúdo das informações, patente nas respostas. Refira-se que se procurou que a manipulação destas variáveis não conduzisse a nenhum efeito redutor ou extrapolador da entrevista. Este padrão de actuação foi devidamente planeado, com vista a uma sequencialização lógica de procedimentos e à obtenção de dados cientificamente válidos.

Para possibilitar a execução criteriosa das entrevistas, torna-se fundamental a existência de uma questão congruente, de modo a estruturar e verbalizar convenientemente uma pergunta de partida que se revele eficaz. Trata-se de uma tarefa mais complexa do que parece num primeiro entendimento, uma vez que obriga a que tenhamos de pôr os nossos preconceitos e as nossas noções/percepções à margem, de modo a facultar espaço suficiente para a formulação de uma pergunta suficientemente neutra, que não conduza por si só o entrevistado a interpretações resultantes da influência exterior. Este é um cuidado que temos de ter se queremos partir de uma boa pergunta de partida – condição sine-qua-non para ter êxito numa investigação. Boa porque se quer clara, exequível e pertinente

(Quivy, 1992:34-46). Boa porque uma pergunta de partida precisa, concisa e real permite respostas também claras e pertinentes. E, portanto, resultados eficientes para a realização de um estudo subsequente. Assim, levantou-se o problema através do que se pensa ser uma questão adequada e tendo em mente o alcançar de respostas congruentes. Por conseguinte, concebeu-se a seguinte pergunta de partida:

Qual será a origem dos conflitos, causas e estratégias para que não interfiram no desempenho pessoal, social e académico de cada formando?

3.3 Análise de dados

A análise dos dados resultará da interpretação do conteúdo das entrevistas efectuadas, sendo as respostas objecto de tratamento qualitativo, através da análise de conteúdos, e organizada em dados descritivos.

Ter-se-á como referencial científico a conjugação possível das definições indicadas por Carmo & Ferreira (1998:251); tentando realizar “a articulação entre o texto, descrito e analisado (...) e os factores que determinam essas características (...)” (*Ibidem*:252).

Proceder-se-á, então, à transcrição integral, *a posteriori*, do conteúdo das entrevistas e far-se-á, de seguida, a codificação dos dados.

Tentar-se-á, deste modo, a análise da problemática em questão, tentando interpretar o conteúdo das respostas estruturadamente e em função das temáticas subjacentes.

As formandas responderam por escrito, no contexto de sala de formação às seguintes questões:

1. Indique quais as experiências mais marcantes da sua vida? Refira duas experiências positivas e duas negativas.
2. Até que ponto foi interessante entrar no curso?
3. Como acha que tem sido o relacionamento entre os colegas do curso?
4. Considera o grupo conflituoso? Assinale com uma **X** a resposta

	Não
	Pouco
	Muito

5. Descreva um conflito que tenha surgido e o modo como foi resolvido?
6. Qual pode ser o seu contributo para melhorar as relações entre os formandos e resolver os conflitos que surjam?

7. Que comportamentos e sentimentos se manifestam quando surge um conflito?
8. Quem e como pode intervir para mediar os conflitos?

3.4 População e amostra

A pesquisa recairá sobre os grupos de adultos que frequentam o curso de Acompanhamento de Crianças, que adiante se designará por grupo “J” e grupo de adultos que frequentam o curso de Técnicas de Acção Educativa, que adiante se designará por grupo “V”.

Para se determinar a amostra, é essencial definir-se a população-alvo.

De acordo com Fortin, (1999:203), “uma população é uma colecção de elementos ou de sujeitos que partilham características comuns, definidas por um conjunto de critérios.”

A amostra de estudo reporta-se a onze (11) formandos do Curso de Acompanhamento de Crianças “J” numa instituição de carácter privado e a dez (10) formandos do Curso de Técnicas de Acção Educativa “V”, numa instituição pública.

A amostra do estudo trata-se de uma amostra não probabilística, já que “cada elemento da população não tem uma probabilidade igual de ser escolhido para formar a amostra” (Fortin, 1999: 209).

A escolha desta amostra prende-se com o facto ministrar formação às duas turmas e ter-me deparado com diversos conflitos na sala de formação.

Nos quadros que a seguir se apresentam e em que se caracteriza cada um dos formandos é feita através de letras de modo a garantir a confidencialidade dos dados obtidos, assim, não corremos o risco de o leitor identificar as pessoas que constituem a nossa amostra.

Considerou-se essencial, no que respeita a aplicação do estudo, pedir autorização aos elementos envolvidos no mesmo, assim como explicar-lhes do que se trata o presente estudo e quais os objectivos. Por último, mas não menos importante é dizer-lhes também que os dados recolhidos serão confidenciais.

O Grupo “J” é constituído por 11 (onze) formandos com idades compreendidas entre os 18 e os 42 anos, com uma escolaridade entre o 6.º ano e o 8.º ano.

*	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	L
IDADE	34	20	24	21	18	26	42	20	34	42	35
ESTADO CIVIL	casada	solteira	união de facto	união de facto	Solteira	união de facto	solteira	solteira	casada	casada	casada
ESCOLARIDADE	8.º ano	8 º ano	6 º ano	6 º ano	7 º ano	8 º ano	6 º ano	7 º ano	6 º ano	6 º ano	6 º ano
N.º FILHOS	3	0	1	2	0	0	2	0	2	4	3
IDADE	1 – 18		1 - 20	1 – 17			1 – 17		1 – 19	1 – 18	1 – 18

QUANDO TEVE OS FILHOS	anos 2 – 24 anos 3 - 26 anos		anos	anos 2 - 18 anos			anos 2 - 20 anos		anos 2 - 31 anos	anos 2 – 20 anos 3 – 22 anos 4 - 35 anos	anos 2 – 21 anos 3 – 26 anos
------------------------------	--	--	------	------------------------	--	--	------------------------	--	------------------------	--	--

* Cada letra corresponde a uma formanda

Quadro n.º 3: Caracterização sócio-demográfica do grupo “J”

O Grupo “V” é constituído por 10 (dez) formandos com idades compreendidas entre os 29 e os 54 anos, com uma escolaridade entre o 9.º ano e o 12.º ano.

*	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
IDADE	33	37	45	32	50	29	54	30	29	29
ESTADO CIVIL	casada	divorciada	casada	casada	casada	casada	divorciada	casada	casada	solteira
ESCOLARIDADE	11.º ano	10.º ano	9º ano	9º ano	10.º ano	10.º ano	12.º ano	9.º ano	11.º ano	9.º ano
N.º FILHOS	2	3	2	2	2	0	2	3	0	0
IDADE QUANDO TEVE OS FILHOS	1 – 27 anos 2 – 31 anos	1 – 28 anos 2 – 30 anos 3 – 36 anos	1 - 24 anos 2 - 31 anos	1 – 25 anos 2 - 31 anos	1 – 38 anos 2 - 42 anos		1 – 23 anos 2 - 27 anos	1 – 18 anos 2 – 24 anos 3 – 27 anos		

* Cada letra corresponde a uma formanda

Quadro n.º 4: Caracterização sócio-demográfica do grupo do curso “V”

4. APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

Apresentam-se em seguida, os quadros que sintetizam a análise de conteúdo realizada às respostas dos formandos ao guião atrás mencionado.

4.1 Tabelas

Questões	Categorias	Unidade de Registo	N.º Registos
Experiências positivas	Actividade pró-social	“...trabalhar com adultos deficientes...”	3 (14%)
	Ajuda ao outro	“... ver meninos de cuidados especiais surdos, mudos...”	
	Nascimento de filho ou de familiar	“... nascimento dos meus filhos...” “... nascimento da minha	10 (45%)

		neta...” “... nascimento do meu irmão ...”	
	Viagem	“Viagem ao Brasil” “... viagem a França...”	3 (14%)
	Casamento	“...meu casamento...”	1 (4%)
	Independente	“...ser um pouco independente ...”	1 (4%)
	Relações pessoais	“...intercâmbio com Luxemburgueses ...”	1 (4%)
		“... tirar a carta...”	1 (5%)
Experiências negativas		“Não gosto muito de barulho ...”	1 (4%)
		“... de críticas”	1 (4%)
	Falecimento de familiar	“...a morte dos meus pais.” “...perdi os meus avós...” “...morte da minha bisavó...”	7 (32%)
		“Ter conhecido o pai do meu filho.”	1 (4%)
	Doença de familiar ou do próprio	“... o meu pai esteve muito doente...” “...avô ter tido um AVC.” “...parti uma perna...”	3 (14%)
	Conflitos familiares	“...quando meus pais começaram a discutir ...” “...presença de conflitos familiares...”	4 (18%)
	Agressão	“...no início do curso ter existido um conflito familiar...”	
	Abandono	“...o meu marido me agredir...” “... a minha mãe me ter abandonado...”	
	Acidente	“...acidente de carro...”	1

			(4%)
	Reprovação	“...ter reprovado na escola.”	1 (4%)

Quadro n.º 5 – Categorização das respostas do Grupo “J” à questão 1

Da análise deste quadro verifica-se que, quanto às experiências positivas, a grande maioria dos entrevistados refere o nascimento de um familiar, seguindo-se posteriormente a realização de uma viagem e o desenvolvimento de uma actividade pró-social ou seja a ajuda ao outro.

Quanto às experiências negativas assume maior peso a morte de um familiar, seguido dos conflitos familiares e da doença dos mesmos.

Resume-se que o maior número de respostas tem a ver com o nascimento e a morte de um familiar.

Questões	Categorias	Unidade de Registo	N.º Registos
Interesse em entrar no curso	Motivação para o curso e pelo curso	“...foi muito interessante... área que sempre sonhei...” “É interessante ...” “Foi gratificante...” “...foi muito bom...” “...foi bastante bom...”	11 (100%)

Quadro n.º 6 – Categorização das respostas do Grupo “J” à questão 2

Neste quadro todos os inquiridos demonstram grande motivação pelo facto de terem entrado no curso.

Questões	Categorias	Unidade de Registo	N.º Registos
Relacionamento entre os formandos	Degradando	“... foi-se degradando...”	2 (18%)
	Inconstante	“...é de altos e baixos...”	3 (27%)
	Mau	“Mais ou menos ou mesmo mau.” “Tem sido mau...”	4 (36%)
	Complicado	“De início foi muito complicado ... à mínima todas explodem.”	2 (18%)

Quadro n.º 7 – Categorização das respostas do Grupo “J” à questão 3

Quanto ao relacionamento entre os formandos a maior percentagem consideram-no mau e outros com altos e baixos, ou seja inconstante. Mas de uma forma geral todo o grupo tem consciência que o relacionamento entre os formandos é negativo.

Questões	Categorias	Unidade de Registo	N.º Registos
Opinião pessoal sobre a conflitualidade do grupo	Conflitos	“...onde há muita mulher à sempre conflitos...” “Muito.”	11 (100%)

Quadro n.º 8 – Categorização das respostas do Grupo “J” à questão 4

De um modo geral todos os inquiridos responderam que acham o grupo muito conflituoso.

Questões	Categorias	Unidade de Registo	N.º Registos
Natureza dos conflitos		“...foram tantos...”	1 (9%)
	Conflitos interpessoais	“...conflito... entre mãe e filha...” “...foi dizer que eu estava a dizer mal dela e depois deixou-me de falar...” “...Carla ... mandou uma boca dirigida a mim a gozar...” “... outra formanda para me prejudicar fez um bilhete...” “... discussão entre duas colegas ... dizer que não colaborava nos trabalhos de grupo...” “Duas colegas trocaram bilhetes ... outra colega pensou que estavam a dizer mal dela.”	9 (82%)
Resolução dos conflitos	Não se resolveram	“...não se resolveram...”	3 (27%)
	Coordenadora ou formadora	“...intervenção da coordenadora ...” “...a formadora ... pondo ordem...”	2 (18%)
	Diálogo	“... ainda me submeti a pedir desculpas.” “...a Carla veio me pedir satisfações ... e a situação se resolveu...” “... resolvidos com uma	4 (36%)

		conversa...	
		“...através de diálogo...”	
		“...nós tentamos acalma-las...”	1 (9%)

Quadro n.º 9 – Categorização das respostas do Grupo “J” à questão 5

Os conflitos existentes ou que surgiram são de natureza interpessoal.

Quanto à sua resolução verifica-se que o diálogo imperou em algumas situações, contudo, outros houve que ficaram por resolver ou tiveram a intervenção da coordenadora ou formadora.

Questões	Categorias	Unidade de Registo	N.º Registos
Contributo pessoal para melhorar as relações entre os formandos e resolver os conflitos que surjam	Diálogo	“...é chama-los à atenção e na hora falar-se...” “...um diálogo tudo se resolve...” “...tentarmos ser um grupo ...um bom diálogo...”	3 (27%)
	Cumprir as regras Mais exigência	“...os formandos terão de ter uma atitude mais exigente e não deixarem que as regras que foram impostas dentro da aula se cumpram...”	1 (9%)
	Evitamento	“...é evitar conversas ... e manter-me sempre na minha.” “...prefiro nem me meter.” “...quanto menos conversas... melhor.”	5 (45%)
	Conformismo	“...viver com algumas situações...”	1 (9%)
	Sinceridade	“...haver sinceridade umas com as outras.”	1 (9%)

Quadro n.º 10 – Categorização das respostas do Grupo “J” à questão 6

No que se refere ao contributo pessoal para melhorar as resoluções entre os formandos constata-se um evitamento por parte da maioria, ou seja não contribuem para a resolução do mesmo.

Uma pequena percentagem acredita que o diálogo será uma boa estratégia para evitar os conflitos.

Questões	Categorias	Unidade de Registo	N.º Registos
Comportamentos e sentimentos que se manifestam durante o conflito	Sentimentos negativos	“...atropela-se seja quem for... choro.” “...indiferença, insegurança, desconfiança e insatisfação.” “...stress, agressividade, rudez e raiva.” “...confusão ...estar só...” “...hipocrisia e inveja...” “...ambiente pesado ... levam tudo a peito.” “...tristeza e alguma interrogação...” “...revolta, a tristeza.” “...gritos, chamam nomes uma às outras (ofendem-se)...”	11 (100%)

Quadro n.º 11 – Categorização das respostas do Grupo “J” à questão 7

Os comportamentos e sentimentos manifestados durante os conflitos são negativos, nomeadamente a tristeza, revolta, agressividade, confusão, entre outros.

Questões	Categorias	Unidade de Registo	N.º Registos
Quem pode intervir para mediar os conflitos	Formador ou mediador	“O formador...” “...mediadora...”	5 (45%)
	Descrédito	“Sinceramente não sei.” “...não acredito em alguém nem como...”	3 (27%)
	Formandos	“...todos nós ...” “...é quem os cria.”	2 (18%)
Como pode intervir para mediar os conflitos	Autoridade Ordem	“...colocar ordem mas com grande autoridade...” “...impondo regras...” “...dar uma ordem rígida ...”	4 (36%)
	Descrédito	“Sinceramente não sei.” “...não acredito em alguém nem como...”	2 (18%)

	Bloqueio	“...cortar com a conversa...”	1 (9%)
	Respeito e compreensão	“...respeitar-se e compreenderem-se...”	1 (9%)
	Diálogo	“...ter uma conversa civilizada com as formandas...”	2 (18%)

Quadro n.º 12 – Categorização das respostas do Grupo “J” à questão 8

No que se refere à intervenção para mediar os conflitos, existe consciência de que o formador ou o mediador poderão ter um papel muito importante. Uma percentagem dos inquiridos não acredita em que exista alguém para resolver os mesmos ou responde não saber.

Saliente-se que alguns dos inquiridos crê que o sucesso da intervenção pode estar nos próprios formandos.

Questões	Categorias	Unidade de Registo	N.º Registos
Experiências positivas	Nascimento de filho ou familiar	“...ser mãe.”	10 (50%)
		“...nascimento dos meus manos...”	
		“... nascimento do 1.º filho...”	
		“...ser mãe...”	
		“O nascimento dos meus filhos.”	
Experiências negativas	Falecimento de familiar	“...estar grávida...”	6 (30%)
		“...meu casamento...”	
		“ida para Angola...”	
		“Conhecer o meu actual marido...”	
		“...cura do cancro...”	
Experiências positivas	Casamento	“...estar grávida...”	6 (30%)
		“...meu casamento...”	
		“ida para Angola...”	
		“Conhecer o meu actual marido...”	
		“...cura do cancro...”	
Experiências negativas	Viagem	“...avô materno falecer...”	6 (30%)
		“ ...perdero meu pai...”	
		“...mortes da minha mãe e avó.”	
		“...morte do meu pai...”	
		“...morte da minha mãe...”	
Experiências positivas	Cura doença	“...avô materno falecer...”	6 (30%)
		“ ...perdero meu pai...”	
		“...mortes da minha mãe e avó.”	
		“...morte do meu pai...”	
		“...morte da minha mãe...”	

	Divórcio	“...separação...”	3 (15%)
	Doença de familiar ou do próprio	“...o meu pai partiu uma perna...” “...a doença do meu marido...” “...doença pela qual passei...” “...gravidez Ectópica.” “...aparecimento de um carcinoma na mama...” “...a minha filhateve regressão para o ano de idade...”	8 (40%)
		“...o meu 1.º casamento...”	1 (5%)

Quadro n.º 13 – Categorização das respostas do Grupo “V” à questão 1

Verifica-se que as experiências positivas para a maioria dos entrevistados é o nascimento dos filhos ou de um familiar, seguindo-se o seu casamento.

Quanto às experiências negativas assume maior relevância a doença de um familiar ou do próprio, seguido do falecimento de um ente querido.

Questões	Categorias	Unidade de Registo	N.º Registos
Interesse em entrar no curso	Muito	“Muito.”	8 (80%)
	Pouco	“Pouco.”	1 (10%)
	Incerteza	“Não sei...”	1 (10%)

Quadro n.º 14 – Categorização das respostas do Grupo “V” à questão 2

Em relação à entrada no curso, a maioria mostra muito interesse, contudo é de salientar que um dos inquiridos refere pouco interesse e outro revela incerteza.

Questões	Categorias	Unidade de Registo	N.º Registos
Relacionamento entre os formandos	Desagradável	“...experiência infelizmente desagradável.”	10
	Hipocrisia	“...tem sido de	

	Falsidades	hipocrisias e falsidades.”	(100%)
	Péssimo	“Péssimo.” “Ultimamente péssimo.” “ ... está muito mau, darei mesmo péssimo.” “...ao longo do tempo, foram surgindo alguns conflitos.”	
	Conflituoso	“...com o passar do tempo o ambiente tem piorado.”	
	Grupinhos	“...tem sido difícil ... divididas em grupinhos...”	

Quadro n.º 15 – Categorização das respostas do Grupo “V” à questão 3

Neste quadro verifica-se que todos são unânimes na sua resposta, pois todos têm consciência que o relacionamento é péssimo e conflituoso.

Questões	Categorias	Unidade de Registo	N.º Registos
Opinião pessoal sobre a conflitualidade do grupo	Muito	“Muito.” “Dizer conflituoso! Será pouco!”	8 (80%)
	Pouco	“Pouco.”	2 (20%)

Quadro n.º 16 – Categorização das respostas do Grupo “V” à questão 4

De um modo geral todos os inquiridos responderam que acham o grupo muito conflituoso, apesar de dois inquiridos o considerarem pouco conflituoso.

Questões	Categorias	Unidade de Registo	N.º Registos
Natureza dos conflitos		“...surgem sempre num grupo...”	1 (10%)
		“Tem havido vários ... não existem palavras para o descrever...”	2 (20%)
		“...têm surgido muitos...”	

	Conflitos interpessoais	<p>“...discutir com a colega por assuntos até “banais”...chamar-lhe parva e estúpida...”</p> <p>“Existe um conflito entre um elemento do grupo e a maior parte dos formandos.”</p> <p>“...acusa-nos de ladras...”</p> <p>“...desentendimento entre a turma e a Teresa...discussões graves entre a Teresa e alguns colegas.”</p> <p>“...ela disse que toda a gente a metia à parte e falávamos nas costas...”</p> <p>“...devido a uma pessoa que não sendo de fácil trato ...”</p>	6 (60%)
	Falta de tolerância	“...falta de tolerância, de incompreensões, o que origina gritos e zangas...”	1 (10%)
Resolução dos conflitos	Descrédito	<p>“...nunca são resolvidos da melhor forma.”</p> <p>“...conversa com todas ... mas...não serviu de nada...”</p> <p>“...está para resolver...A direcção do centro está ao corrente mas ainda não fez nada...”</p>	4 (40%)
	Evitamento	<p>“...o silêncio vale mais que mil palavras!”</p> <p>“...grupo ignorar esse elemento.”</p>	2 (20%)
	Impotência	“...as pessoas que os provocam não dão chance para os resolver.”	1 (10%)
	Violência	“Os problemas resolvem-se cá fora...”	1 (10%)
	Formadora	“...foi resolvido pela	1

		formadora..."	(10%)
	Diálogo	"... resolvidos com conversas entre todas as formandas, outros não têm sido resolvidos	1 (10%)

Quadro n.º 17 – Categorização das respostas do Grupo "V" à questão 5

Os conflitos existentes ou que surgiram são de natureza interpessoal, embora alguns dos inquiridos não especifiquem o tipo de conflito.

Quanto à sua resolução verifica-se que a maioria respondeu que os mesmos não foram resolvidos. Uma pequena percentagem prefere evitar o conflito e não apresenta resolução.

Questões	Categorias	Unidade de Registo	N.º Registos
Contributo pessoal para melhorar as relações entre os formandos e resolver os conflitos que surjam	Indiferença	<p>"...não ligar a provocações..."</p> <p>"O meu contributo é o silêncio!" "...é remar contra a maré!"</p> <p>"Não faço tenções de contribuir em nada ...é entrar muda e sair calada."</p> <p>"O meu contributo é fingir-me cega, surda e muda."</p> <p>"... não me meter, ficar um pouco à parte, não entrar na confusão."</p>	5 (50%)
	Participar Respeitar Verdade	<p>"...ser participativa, falo com quem e zinguei...";</p> <p>"...engolir sapos vivos..."; "...sermos respeitadores uns com os outros e principalmente verdadeiros."</p> <p>"...ser amiga de todos ... tentar não me envolver ... não tomar partido..."</p> <p>"...o diálogo é a melhor solução..."</p>	3 (30%)
	Amizade		
	Diálogo		
	Cordial	"Tentar manter uma relação cordial com todos sem demasiadas confianças..."	1 (10%)

		"A líder do grupo sair do curso ou alguém chamar-lhe a atenção..."	1 (10%)
--	--	--	------------

Quadro n.º 18 – Categorização das respostas do Grupo "V" à questão 6

Desta análise, quanto ao contributo pessoal para melhorar as resoluções entre os formandos constata-se uma indiferença para solucionar o mesmo.

Uma pequena percentagem acredita que o diálogo e a amizade serão uma boa estratégia para evitar os conflitos.

Questões	Categorias	Unidade de Registo	N.º Registos
Comportamentos e sentimentos que se manifestam durante o conflito	Sentimentos negativos	<p>"...são os de pessoas mal formadas, mal-educadas e acima de tudo falsas."</p> <p>"...raiva e revolta..."</p> <p>"...hipocrisia! A inveja ... pena!"</p> <p>"Tristeza, revolta, nervosismo, falta de respeito e de educação, por vezes choro."</p> <p>"... agressividade e sentimentos de revolta, raiva, atc."</p> <p>"Da parte de quem os provoca alegria e vitória porque vêm o outro lado aborrecido."</p> <p>"...revolta, mágoa, vontade de faltar alguns dias, enfim um arraso psicológico."</p> <p>"... pouca humildade, falta de educação, pouca formação ... linguagem muito pouca apropriada..."</p> <p>"...raiva, incompreensão e revolta, impotência."</p>	10 (100%)

Quadro n.º 19 – Categorização das respostas do Grupo "V" à questão 7

Os comportamentos e sentimentos manifestados durante os conflitos são negativos, nomeadamente a tristeza, revolta, agressividade, confusão, entre outros.

Questões	Categorias	Unidade de Registo	N.º Registos
Quem pode intervir para mediar os conflitos	Descrédito	“...nunca vão parar os conflitos” “Não vejo solução ...”	2 (20%)
	Formador, Coordenador ou a Direcção	“Os formadores em conjunto com a coordenadora.” “O formador que estiver presente ... e a mediadora do curso...” “Alguém da Direcção ...” “Os formadores ...” “...a Direcção em conjunto com a mediadora...”	6 (60%)
	Formandos	“... todos como adultos que somos, não seria necessário ninguém intervir para mediar ...”; “Não bastando isso, ... a formadora...” “...cada um deve intervir por si próprio...”	2 (20%)
Como pode intervir para mediar os conflitos		“...cada um ... deve saber colocar-se no seu lugar e só falar quando tem razões para isso.”	1 (10%)
	Descrédito	“Não vejo solução ...”	1 (10%)
	Diálogo Reunião	“... tentarem acalmar os ânimos e dar-nos conselhos...”, “...bom, bom era uma reunião com todos os formadores.” “...promover o diálogo...” “... facilitando as partes em conflito para resolver a questão.”	5 (50%)

		“...uma conversa civilizada resolveria o assunto.”; “Não bastando isso, ... a formadora ... dando a sua opinião e ajuda nesse sentido.”	
	Formador com medidas necessárias Acção firme	“Talvez se fossem chamadas à atenção ...” “... os formadores ... tomar as medidas necessárias ... ou falar com as entidades competentes para tal.” “...ter uma acção mais presente, tomando uma acção firme e cumpridora das regras.”	3 (30%)

Quadro n.º 20 – Categorização das respostas do Grupo “V” à questão 8

Neste quadro, pode-se verificar, no que se refere à intervenção para mediar os conflitos, que o formador ou o mediador poderão ter um papel de extrema importância. Uma percentagem dos inquiridos acredita que os formandos poderão também ter uma intervenção útil. Outros são da opinião que não existe qualquer tipo de solução.

4.2 Comentários aos dados

- Quanto às experiências positivas verifica-se em ambos os grupos que as categorias mais referidas foram o nascimento de um familiar (filhos, netos e irmãos).
As respostas diferem contudo, na segunda categoria em que para o grupo “J” os inquiridos responderam a realização de uma viagem e o desenvolvimento de uma actividade pró-social. No grupo “V” é dada ênfase ao casamento.
- No que diz respeito às experiências negativas constata-se que no grupo “J” a morte de um familiar e os conflitos familiares são os marcadores mais referidos, sendo de realçar que a doença também aqui é referida;
No grupo “V” os factores negativos são a doença do próprio ou de um ente querido, seguido da morte de um familiar.
- Quanto ao interesse em entrar no curso verifica-se nos dois grupos de estudo uma elevada motivação no ingresso no mesmo. Contudo é de salientar que no grupo “V” um dos inquiridos refere pouco interesse e outro revela incerteza.

- No relacionamento entre os colegas todos os inquiridos têm consciência que o mesmo é mau ou péssimo, embora alguns refiram que o mesmo foi-se degradando a pouco e pouco ou que é muito inconstante (de altos e baixos).
- A grande maioria dos entrevistados acha ou tem consciência que o grupo é muito conflituoso. Refira-se que no grupo “V” dois inquiridos consideram o grupo pouco conflituoso.
- A natureza dos conflitos nos dois grupos é interpessoal, ocorre entre os diversos elementos dos grupos, com mal entendidos e falta de comunicação ou comunicação inadequada ou com comportamentos negativos, gerando discussões e ofensas entre os formandos. Outros não conseguem especificar o tipo de conflito.
- Quanto à resolução dos conflitos verifica-se que a maioria respondeu que os mesmos não foram resolvidos. Uma pequena percentagem prefere evitar o conflito e não apresenta resolução.

A maioria dos formandos do grupo “J” responderam que alguns conflitos foram resolvidos com diálogo, contudo houve outros que ficaram por resolver ou tiveram a intervenção da coordenadora ou da formadora.

No grupo “V” verifica-se que os mesmos não se resolveram e não acreditam que se resolvam, existe um desacreditar numa boa solução. Esta diferenciação poder-se-á dever ao facto de na formação privada os formandos receberem em termos de vencimento mais do que no oficial, o que os leva a preocuparem-se por uma solução viável.

- No que se refere ao contributo para melhorar as relações entre os formandos verifica-se que:
 - No grupo “V” verifica-se uma indiferença para contribuírem para a resolução dos conflitos, ou seja não pretendem contribuir para a sua resolução. Contudo, existem alguns inquiridos que referem que o diálogo, a participação e o respeito poderão contribuir para um bom ambiente na formação.
 - No grupo “J” as respostas são similares (diálogo e indiferença) mas alguns formandos referem que as regras deveriam ser mais exigentes e cumpridas pelos formandos;
- Os sentimentos e comportamentos que se manifestam são variados sendo todos eles negativos, nomeadamente “revolta, raiva, tristeza, gritos, hipocrisia, mágoa, inveja e até agressividade”.
- Quem pode intervir e mediar os conflitos:
 - Os entrevistados do Grupo “J” acredita que o formador ou mediador (um elemento externo) podem intervir e mediar o conflito, contudo, existem alguns

que não acreditam em qualquer solução, ou seja existe um descrédito numa intervenção. Saliente-se que também é referido que o sucesso da intervenção poderá estar nos próprios formandos.

- Os do Grupo “V” existe a consciência que o formador, a Direcção ou o coordenador do curso podem ser a solução ou devem ter um papel activo na resolução dos conflitos.

Neste grupo, parece existir um maior acreditar, no papel do formador/mediador para intervir nos conflitos, tal facto dever-se-á, possivelmente, por ser um estabelecimento público.

- Como pode mediar os conflitos:
 - No Grupo “J” é referido que deve existir diálogo e serem dadas “ordens” ou seja existir mais autoridade. Embora também estejam presentes sentimentos de descrédito na mediação do mesmo.
 - Quanto ao Grupo “V” existe a consciência que com diálogo entre os formandos e o mediador chegar-se-á a uma solução. Alguns referem o cumprimento de regras e uma acção firme.

Pelo exposto, nesta matéria, não me parece que existam diferenças significativas entre o grupo “J” e o grupo “V”, apesar de terem níveis diferentes de escolarização e estabelecimentos de ensino diferentes.

5. CONCLUSÕES E SUGESTÕES

Os dados obtidos neste estudo revelaram que a grande maioria das formandas de 2 grupos de formação de adultos, de diferentes estabelecimentos de ensino e de diferente nível de escolaridade, admitiram que o seu grupo de formação era muito conflituoso, tal como a própria formadora e autora deste trabalho previa e considerava desde o início.

Verifica-se nos grupos em estudo que o tipo de conflitos que mais ocorrem são essencialmente de tipo verbal (oral ou escrito), conflitos interpessoais, gerando os mais diversos sentimentos, mas todos com grande carga negativa, nomeadamente a raiva, tristeza, revolta, mágoa, entre outros, chegando estes sentimentos e atitudes a levar ao abandono dos cursos por parte dos formandos ou ao não se retirar o melhor proveito académico dos mesmos.

No estudo constata-se também, que embora alguns inquiridos achem que a solução passará pelo diálogo entre os formandos com a intervenção do formador/mediador. Contudo, existe uma grande maioria que não acredita na resolução dos conflitos, ou seja em

alguns dos formandos existe o descrédito, não perspectivando qualquer solução para a resolução dos problemas.

Pelo exposto, afigura-se-me que o melhor meio para a resolução dos conflitos será a mediação, onde o diálogo imperará e o formador/mediador terá um papel de extrema importância, pois este aos olhos do grupo aparece como a figura paternal.

Pode-se concluir que o desenvolvimento de competências comunicacionais, quer em termos de comunicação verbal como não verbal, é fundamental para a convivência pacífica dos formandos e para o desenvolvimento de competências fundamentais ao longo do processo de formação, sendo essencial o papel do Mediador/formador na promoção desses processos comunicacionais, pedagógicos e relacionais, capazes de estimular a coexistência saudável dos grupos. Assim, parece-me pertinente incluir no curso de Formação Inicial de Formadores um módulo relacionado com os conflitos e a sua mediação, para que cada vez que ocorra ou esteja na eminência de acontecer um conflito, o formador possua capacidade para contribuir para a sua resolução. Ainda, para que o mesmo organize, informe e prepare o grupo para o conflito e sua mediação.

Verifica-se que, dos cursos frequentados pelas formandas que participaram neste estudo, não incluem noções sobre conflito e estratégias de resolução de conflitos, tal como pode consultar-se nos referenciais de formação, anexos IV e V. Contudo tendo em conta os resultados obtidos neste estudo, a experiência da formadora, a complexidade crescente da sociedade actual e da actividade profissional, exige que se promovam, nos adultos, competências de relacionamento interpessoal saudáveis, capacidade para enfrentar os conflitos de forma positiva e criativa, com vista à descoberta de soluções inovadoras para os problemas e para a promoção e manutenção de bons ambientes de trabalho, visto que estes são facilitadores da produtividade e da boa prestação de serviços aos demais. Assim penso que deveria ser incluído nestes referenciais de formação um módulo relacionado com os conflitos e estratégias de resolução.

Pretende-se ainda, nesta conclusão mencionar uma sugestão que se acha relevante: atendendo à amostra dos inquiridos ser pequena, seria importante expandir este estudo para outras populações, que integram outras instituições do país, e também aplicado a uma amostra maior para conhecer outras causas de conflitos.

Hoje, pretende-se um processo educativo que vise uma qualificação destinado a promover a redução dos seus défices de qualificação e dessa forma estimular uma participação mais activa na sociedade. Este objectivo só será possível com práticas que visem o equilíbrio entre a aquisição de conhecimentos e a promoção de valores e atitudes sociais de respeito pelo outro, de tolerância e de liberdade fundada em princípios de democracia. Temos de construir um espaço de formação que demonstre ter a capacidade, enquanto organização, de aprender a aprender, de fazer desenvolver competências, de

difundir conhecimentos e de facilitar iniciativas de permitir a participação e a colaboração de todos os intervenientes no processo formativo.

A formação deverá incluir e salientar estratégias de resolução de conflitos não violentas. Poder-se-á reunir algumas ideias que, julgo, se deveriam tornar ideais de referência das práticas nos cursos de formação:

- A formação deverá centrar-se no processo de aprendizagem;
- Despertar a alegria de aprender é a tarefa essencial do formador;
- As estruturas familiares devem valorizar e ser valorizadas pela formação;
- Todos os agentes educativos devem contribuir para o objectivo de tornar viável a motivação para a frequência, com agrado, da formação;
- Deverá ser introduzido, nos referenciais de formação um módulo de gestão de conflitos, onde o papel do mediador deverá ter um papel de extrema importância;
- A formação dos formadores/mediadores deverá passar pela aprendizagem de técnicas e estratégias de gestão e resolução de conflitos.

Existe, de facto, na formação um conjunto de saberes comuns ao dispor de todos. Importante será, com certeza, a oportunidade que a formação ofereça e que torne viável a concretização do aprender a compreender o outro e as suas perspectivas para que possamos todos viver em sociedade. A formação fará sentido se se formar cada um a perceber o seu par.

É minha opinião que a estratégia da mediação poderá constituir uma resposta eficaz; visto ela representar uma metodologia de prevenção das possíveis incompreensões entre as partes com entendimentos divergentes.

Na mediação em contexto de formação de adultos procura-se, trabalhar competências de comunicação e de relacionamento interpessoais, no sentido de prevenir a ocorrência de situações problemáticas extremas. No entanto, também actua perante um conflito eminente e/ou já instalado. Nestes contextos a mediação assenta, numa abordagem transformativa do conflito, pois procura estabelecer laços entre as pessoas, no sentido de uma evolução conjunta, estabelecendo espaços de reflexão que estimulem atitudes construtivas em nós e nos outros, revalorizando o papel das pessoas nas suas relações interpessoais e na sociedade da qual fazem parte.

A mediação procura respeitar as perspectivas de ambas as partes, recorrendo a técnicas semelhantes à conciliação; a ela se recorrendo sempre que se deseja resolver divergências que causem potenciais problemas de ordem relacional. As partes envolvidas não se limitam a agir de acordo com as instruções do mediador, elas assumem um papel activo na tomada de decisão, que só a elas compete, embora com o apoio de um terceiro.

Esse terceiro – o mediador – auxilia apenas na criação, escolha e avaliação das diferentes possibilidades de solução.

Através da utilização desta estratégia, pretende-se que os formandos aprendam a viver com os outros ou, como diria Jacques Delors, ao nomear o terceiro pilar do conhecimento, que lhes seja possível “aprender a viver juntos” (1996:77); respeitando as regras sociais e gerando um clima de bem-estar na escola, com vista ao sucesso.

Importa referir que os formadores deverão criar espaços de reflexão pessoal e interpessoal, que permita que as pessoas descubram novos caminhos, construam e reconstruam os seus laços interpessoais e potenciem o seu auto conceito. Desta forma criar-se-á, um modelo transformador promotor de crescimento pessoal, social e cognitivo, o que implica novas assunções conceptuais e novas aprendizagens.

Ao formador competirá, assim, ir actualizando os seus conhecimentos e disponibilizando perspectivas de abertura face a novos conceitos e estratégias educativas, que impliquem os formandos na sua própria aprendizagem, levando-os ao envolvimento no processo de aprendizagem e à participação activa no processo de resolução dos conflitos que se lhes deparem no dia-a-dia, que por falta de (in)formação pode originar acções de violência, que poderão provocar insucesso ou mesmo o abandono dos cursos.

Criar-se-á, desta forma, um ambiente de prazer na aprendizagem através da diferenciação optimizada em função de cada um. É que programar a formação à medida das necessidades dos formandos deve constituir o grande objectivo dos cursos de formação. Formando, assim, futuros cidadãos de uma sociedade responsável e produtiva. Saliente-se que criar igualdade é, recordemos, “a chave da igualdade real está em não se ser indiferente às diferenças, (...) está em se conhecer, aceitar, reconhecer para elaborar as estratégias diferenciadas que, a partir de pontos diferentes possam levar, por caminhos diferentes, os formandos a adquirir os mesmos instrumentos, conhecimentos e competências” (Benavente, 1994:51).

6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ✓ Aguiar, M. (2009). Universidade do Minho, Os Processos Pedagógicos e Comunicacionais em Mediação no contexto de Formação de Adultos, Actas do X Congresso Internacional Galego-Português de Psicopedagogia. Braga.
- ✓ AMADO João da Silva & FREIRE, Isabel Pimenta, (2002). Indisciplina e Violência na Escola – Compreender para Prevenir, Porto, Edições Asa
- ✓ ANDRADE, Júlio Vaz, (1992). *Os valores na formação pessoal e social*, Lisboa, Texto Editora
- ✓ BENAVENTE, Ana (1994). *Estratégias de igualdade real in Educação para todos: Cadernos PEPT 2000(2)*, Lisboa, Ministério da Educação, pp. 45-56
- ✓ CARMO, Hermano (1998). *Desenvolvimento Comunitário*, Lisboa, Universidade Aberta
- ✓ COIMBRA, J. L. (1990). Desenvolvimento interpessoal e moral. In Campos, B.P. (Coord.). *Psicologia do Desenvolvimento e Educação de Jovens*. Lisboa: Universidade Aberta
- ✓ COSTA, Maria Emília (coord.) (2003). *Gestão de conflitos na escola*, Lisboa, Universidade Aberta
- ✓ DELORS, Jacques, et al. (1996). *Educação, um Tesouro a Descobrir: Relatório da Comissão Internacional sobre Educação para o Século XXI*, Lisboa, Edições Asa
- ✓ FACHADA, M. O. (2003). *Psicologia das Relações Interpessoais*. 1º Vol. Lisboa: Edições Rumo
- ✓ FERNÁNDEZ, Isabel (2001). *Prevención de la Violência y Resolución de Conflictos – el Clima Escolar como Factor de Calidade*, Madrid, Narcea
- ✓ FERNÁNDEZ, Isabel et al (2002). *Conflicto en el centro escolar*, Madrid, Catarata
- ✓ FORTIN, M. (1999). *Processo de investigação*, Loures, Lusociência
- ✓ GONÇALVES, C. M. (2003). Escola e Família: uma relação necessária e conflitual. In Costa, M.E. (Coord.). *Gestão de Conflitos na Escola*. Lisboa: Universidade Aberta.
- ✓ GRAVE-RESENDES, Lúdia; (org.) (1999). *Pedagogia Diferenciada: da Exclusão à Inclusão Pedagógica*, Lisboa, Universidade Aberta
- ✓ GRAVE-RESENDES, Lúdia (2004). “Mediação entre pares”, in *Educação e Direitos Humanos*, Conselho Nacional de Educação, Lisboa, Ministério da Educação
- ✓ GRAVE-RESENDES, Lúdia; CALDEIRA, Mª São José (org.) (2003). *Conferência Internacional Prevenção da Violência na Escola*, Lisboa, Universidade Aberta
- ✓ GRAVE-RESENDES, Lúdia; SOARES, Júlia (2002). *Diferenciação Pedagógica*, Lisboa, Universidade Aberta

- ✓ JARES, Xesús (2002). *O Conflito e a Educação para a Convivência*, Porto, Edições Asa
- ✓ JOHNSON, David; JOHNSON, Roger (2002). *Cómo Reducir la Violencia en las Escuelas*, Buenos Aires, Paidós Educador
- ✓ LEME, M. I. S. (2004). Resolução de Conflitos Interpessoais: Interações entre Cognição e Afectividade na Cultura. *Psicologia: Reflexão e Crítica*.
- ✓ LINDEMAN, Eduard C. (1926). *THE MEANING OF ADULT EDUCATION*. New Oork, New Republic
- ✓ LOPES, Liliana; PEREIRA, Margarida (2006). *Formação Pedagógica Inicial de Formadores*, Lisboa, FDTI
- ✓ MARTINS, M. José (2009). *Maus tratos entre adolescentes na escola*, Lisboa, Editorial
- ✓ MARUJO, H. Neto, Perloiro, M (2005). *Educar para o optimismo*, Lisboa, Editorial
- ✓ MOORE, C. W. (1998). *O processo de mediação: estratégias práticas para a resolução de conflitos*. Porto Alegre, Artmed
- ✓ NÓVOA, António (1990). *Análise da instituição escolar, Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade de Lisboa*, Lisboa, Texto Policopiado, pp 37-132
- ✓ NÓVOA, António (1992). *Os professores e a sua formação*, Lisboa, Publicações Dom Quixote – Instituto de Inovação Educacional
- ✓ QUIVY, Raymond; CAMPENHOUDT, Luc Van (1992). *Manual de Investigação em Ciências Sociais*, Lisboa, Gradiva
- ✓ REDORTA, J. (2004). *Como analizar los conflictos: la tipología de conflictos como herramienta de mediación*. Barcelona, Ediciones Paidós Ibérica
- ✓ SEIJO, Juan Carlos Torrego (coord.) (2003). *Mediação de Conflitos em Instituições Educativas. Manual para Formação de Mediadores*, Porto, Edições Asa
- ✓ SILVA, M. A. (2003). Os conflitos em contexto escolar. In Costa, M. E. (Cord.) *Gestão de Conflitos na Escola*. Lisboa: Universidade Aberta
- ✓ VELENZUELA, Maria et al (2003). *Contra la violencia, eduquemos para la paz*, México
- ✓ VINYAMATA, Eduard (2001). *Conflictología – Teorias y Práctica en Resolución de Conflictos*, Barcelona, Ariel
- ✓ WILLIAM J. Kreidler (1997). *Conflict Resolution in the Middle School*, Paperback
- ✓ WILLIAM K. (1997). *Conflict Resolution in the Middle School*, (On-line) Consultado Word Wide Web a 22 de Agosto de 2010. Disponível em <http://www.esrnational.org/cap/secondary.html>

- ✓ Definição de conflito (On-line) Consultado Word Wide Web a 10 de Julho de 2010. Disponível em <http://pt.wikipedia.org/wiki/Conflito>
- ✓ Agência Nacional para a Qualificação, Referenciais de formação dos cursos de *Acompanhante de Crianças* e de *Técnicas de Acção educativas* (On-line) Consultado Word Wide Web a 30 de Agosto de 2010. Disponível em www.catalogo.anq.gov.pt/

INDICE DE ANEXOS

Anexo I – Entrevista exploratória

Anexo II - Entrevistas do Grupo “J”

Anexo III – Entrevistas do Grupo “V”

Anexo IV – Referenciais de formação do curso de Acompanhante de Crianças

Anexo V – Referenciais de formação do curso de Técnicas de Acção Educativa

ÍNDICE DE FIGURAS

Pág.

Figura n.º 1- Responses to Conflict (extraído de William J. Kreidler 1997:67)	12
Figura n.º 4 - Possibilidades de resolução de conflitos extraído de Johnson y Johnson (2002:72)	20

ÍNDICE DE QUADROS

Quadro n.º 1 – Tipologia proposta por Redorta (2004:64) quanto à origem do conflito	16
Quadro n.º 2 – Alternativas de resolução de conflitos extraído de Seijo (2003:46)	18
Quadro n.º 3 - Caracterização sócio-demográfica do grupo “J”	28
Quadro n.º 4 - Caracterização sócio-demográfica do grupo do curso “V”	28
Quadro n.º 5 – Categorização das respostas do Grupo “J” à questão 1	30
Quadro n.º 6 – Categorização das respostas do Grupo “J” à questão 2	30
Quadro n.º 7 – Categorização das respostas do Grupo “J” à questão 3	30
Quadro n.º 8 – Categorização das respostas do Grupo “J” à questão 4	31
Quadro n.º 9 – Categorização das respostas do Grupo “J” à questão 5	32
Quadro n.º 10 – Categorização das respostas do Grupo “J” à questão 6	32
Quadro n.º 11 – Categorização das respostas do Grupo “J” à questão 7	33
Quadro n.º 12 – Categorização das respostas do Grupo “J” à questão 8	34
Quadro n.º 13 – Categorização das respostas do Grupo “V” à questão 1	35
Quadro n.º 14 – Categorização das respostas do Grupo “V” à questão 2	35
Quadro n.º 15 – Categorização das respostas do Grupo “V” à questão 3	36
Quadro n.º 16 – Categorização das respostas do Grupo “V” à questão 4	36
Quadro n.º 17 – Categorização das respostas do Grupo “V” à questão 5	38
Quadro n.º 18 – Categorização das respostas do Grupo “V” à questão 6	39
Quadro n.º 19 – Categorização das respostas do Grupo “V” à questão 7	39
Quadro n.º 20 – Categorização das respostas do Grupo “V” à questão 8	41

ANEXO I - ENTREVISTA EXPLORATÓRIA

1. Quais as experiências marcantes positivas e negativas na sua vida?
2. Até que ponto foi interessante entrar no curso?
3. Sente que o grupo está muito conflituoso? Em caso afirmativo, justifique.

ANEXO II

1.ªs ENTREVISTAS / Grupo “J”

I

1. As experiências positivas que tive mais marcantes na minha vida foi trabalhar com adultos deficientes mentais na A.R.A.S.S que é uma instituição nos Canaviais, aprendi que além do mundo em que nós vivemos há outros mundos, neste caso o deles que nunca imaginei que existisse.

Está sempre aprender com eles coisas novas e são sempre os nossos meninos. Só querem de nós beijinhos, AMOR, carinho e muita atenção. São muito especiais.

A segunda experiência foi agora a visita da Escola da Malagueira que ainda está muito recente. Porque me marcou muito ao ver as imagens de dois meninos de cuidados especiais surdos, mudos. Sou uma pessoa muito sensível e emocionei-me ao vê-los, tive que fazer grande esforço para disfarçar.

As experiências negativas não gosto de muito barulho quando se quer ouvir uma explicação seja ela qual for e de críticas de certas formas como são faladas.

2. Para mim foi e é muito importante ter entrado neste curso foi uma área que sempre sonhei e sei que tenho capacidades de ir mais há frente porque adoro a parte da animação e fazer trabalhos manuais e histórias com a dramatização.
3. Não respondeu
4. A onde há muita mulher à sempre conflitos a parte de o, mandar bocas, piadas de mau gosto críticas desagradáveis. A maneira de ser resolvido é tolerar ou nem ouvir.
5. Pouco
6. A maneira de melhorar as relações entre os formandos é resolver os conflitos que surjam é chama-los atenção e na hora falar-se o que tem a falar resolver logo ali o assunto e não deixar passar muito tempo.
7. Os comportamentos e sentimentos que se manifestam acho que é de uma tremenda infantilidade, a onde já somos todas mulheres após ter surgido o conflito. Porque se diz tudo atropela-se seja quem for e depois dá choro.
8. O formador colocar ordem mas com grande autoridade para se conseguir manter o respeito os conflitos serão afastados porque há aquela pessoa que todos nós temos que respeitar.

II

1. As positivas foram e são o nascimento dos meus filhos e da minha neta; as negativas foram a morte dos meus pais.
2. Foi gratificante porque pude ter conhecimento de assuntos que até então desconhecia, a informação que obtive especialmente no modo de educar as crianças foi muito importante e tenho a certeza que se pudesse ser mãe hoje, teria educado os meus filhos de uma maneira mais benéfica para eles, embora não considere que tenha sido má mãe.
3. O relacionamento que no início, parecia bom, foi-se degradando, porque as pessoas que o frequentam têm diferentes maneiras, de estar, sentir e dizer as palavras, por vezes ofendem-se uns aos outros, e em alguns momentos chegou-se mesmo a

situações graves para algumas pessoas, penso que as pessoas tem pouco valores, e não tem respeito e falta-lhes uma qualidade muito importante. (A humanidade).

4. Muito
5. É difícil para mim descrever um, porque foram tantos, e apesar dos esforços por parte dos formadores, não se resolveram, apenas estabilizaram, mas por tempo insuficiente.
6. Penso que quando não foi possível, quando foi tentado que o grupo se entendesse e foi feito esse esforço quase até à exaustão. Então de agora em diante e se surgirem novamente, os formandos terão de ter uma atitude mais exigente e não deixarem que as regras que foram impostas dentro da aula se cumpram para todos, para não perturbarem e conseguir-se estar todos muito melhor.
7. Surgem indiferença, insegurança, desconfiança e insatisfação.
8. Sinceramente não sei.

III

1. Experiências positivas
O nascimento do meu filho
Viagem ao Brasil

Experiências negativas
Ter conhecido o pai do meu filho
O meu avô ter tido um AVC
2. É interessante para mim porque quero seguir esta área e formar-me.
3. O relacionamento dos colegas no curso é aos altos e baixos, tanto estamos bem como mal.
4. Muito
5. O conflito que ainda “hoje” existe, entre mãe e filha. Houve várias vezes a intervenção da coordenadora e várias vezes o conflito vinha ao de cima. Por agora parece estar melhor mas isto, visto por fora.
6. O meu contributo é evitar conversas sobre uns e outros e manter-me sempre “na minha” ?
7. Manifestam-se stress, agressividade, rudez, “raiva”.
8. Quando possível cortar com a conversa, pode ser uma forma de evitar.

IV

1. As experiências mais marcantes na forma negativa foi na infância quando os meus pais começaram a discutir pois eu só tinha 6/7 anos e só me apercebi que o problema era grave porque o meu pai tinha outra mulher foi muito mau porque a minha mãe sofreu muito apesar do meu pai nunca ter deixado a casa nem tratar ninguém mal. Também tive sempre presente, mas a discórdia com a minha mãe era

muito grande e isto arrastou-se por alguns anos. Não sei como é possível a minha mãe ter suportado tanta coisa só por AMOR à família. Admiro bastante a minha mãe mas adoro muito o meu pai. Alias hoje em dia fico feliz por tudo o que a minha aguentou porque é bom ter os nossos pais juntos e feliz.

A experiência negativa pior que tive já foi um acidente de carro onde ia para a praia com a minha família, eu o meu marido e os 3 filhos. Marco-me profundamente pois a pior sensação é quando o carro parou depois de ter caputado e vezes sentir que eu estou viva e o restante? A falta de coragem de falar com medo da perca de alguém que mais se AMA. Foi horrível é a pior experiência vivida até hoje. Mas houve o lado bom, foi estarmos todos bem e vivos.

A experiência positiva mais marcante foi para mim o meu casamento porque sempre sonhei com isso desde de pequena em ter filhos e ter uma casa, apesar de não ser bem a casa que eu sonhei, mas não perco a esperança um dia ide ter porque a família já a tenho.

A outra experiência foi o nascimento dos meus filhos.

2. Foi interessante para concluir o 9.º ano porque gosto muito área e hajo que foi bom até a data porque aprendim muitas coisas. E para além disso conheci pessoas muito boas e interessantes, também aprendi a conhecer a nossa sociedade dos dias de hoje, com tanta gente de diferentes níveis. Hajo que estamos sempre a aprender nem que seja na forma de desafio.
3. Mais ou menos ou mesmo mau. Não é uma adaptação fácil pois somos todas muito diferentes de pensamentos, vivências ou mesmo valores. Depois tem os seus dias que tudo está favorável e a coisa até se leva, com outros basta um simples olhar para ser um grande problema e conflito.
4. Muito
5. Este conflito foi comigo mesma eu estava a passar uma lição atrasada de matemática no qual eu disse “de quem é esta letra? A letra é horrível não sei como a **miúda**??? percebe o que escrever”. Pois toda a gente sabe que lá na turma até os formadores comentavam a letra da Tânia. Mas a Tânia não está persente nesse dia, mas a mãe estava. Ou meus Deus o que disse eu a mãe apesar de toda aquela humilhação da filha foi dizer que eu estava a dizer mal dela e depois deixou-me de falar. Até que eu lhe disse porque estava assim comigo no qual ela me respondeu que estava a dizer mal da filha e com muita arrogância, bem foi-me difícil gerir o conflito mas como apesar de tudo eu não sou destas confusões ainda me submeti a pedir desculpas.
6. Bem por mais difícil que seja a melhor maneira de nós colegas tentarmos resolver os conflitos será viver com algumas situações, por mais alheias que elas sejam. Pois no fundo o grupo é cruel mas se preciso é unido e até tem a sua parte de fragilidade. Acho que todos estes comportamentos serão derivados a problemas que cada pessoa tem de vida e não sabe gerir da forma mais saudável.
7. Bem quando surge um conflito muitas das vezes é até piorar o mais possível muitas das pessoas ou dar a sua maneira de pensar ou agir, mas mesmo assim gera sempre confusão seja pelo comportamento, ou atitude ou maneira de ser. É sempre complicado e o melhor é estar só a observar e deixar as pessoas do conflito que se resolvam.
8. Os conflitos só podem serem de uma certa forma travados, quando as pessoas se designar a respeitar-se e compreenderem-se da forma de pensar, ser ou agir. Todos nós acho eu é que temos de reter os nossos problemas e saber gerir com lidar com

todas as situações quer nos envolvam ou não para assim nós respeitarmos pelo mesmos a nós próprios. E acho também que a experiência da vida sejam elas boas ou más sempre podemos tirar algo positivo nem que seja no futuro.

V

1. Uma experiência negativa foi o facto da minha mãe me ter abandonado e ao meu irmão eu tinha 10 anos e o meu irmão 14 anos. Custou e foi muito marcante, pois levei muito tempo a saber o motivo e a aceitá-lo.
A segunda foi o meu marido me agredir fisicamente tendo eu o nosso filho de na altura 5 meses ao colo.
As positivas claro foram os nascimentos dos meus lindos filhos, e o facto de hoje ser mais um pouco independente.
2. No meu ponto de vista foi muito bom, fiz amizades, conheci pessoas interessantes e diferentes.
E gosto muito das matérias umas mais que outras, e aprendi coisas que desconhecia e assim perceber melhor os meus filhos.
3. De início foi muito complicado pois ouve logo grupos mas enfim, têm todo o direito de o fazer, só andamos e falamos com quem queremos, apesar de dentro da sala temos de ser um grupo.
Mas não correu assim.
Agora sinto e vejo melhoras mas à mínima todas explodem.
4. Considero o grupo muito conflituoso apesar de ter estado de lado dos problemas acho que si pois ouve mais conflitos por fofoquise, chegou ao ponde de ser tudo e não ser nada. Há que aceitar as brincadeiras se também brinca.
5. No primeiro dia de aulas eu fui para o curso junto com a minha cunhada Cera ela não gostava de uma colega a Carla, no entanto eu dei uma fotografia minha à coordenadora e comentei que iria deixar a foto do meu marido, só na carteira e foi quando a Carla sorriu e mandou uma boca dirigida a mim a gozar, mas a mim não afectou nada, a Vera nesse mesmo dia foi dizer ao irmão o que se passara, e o meu irmão ligou à Carla a ameaça-la para não gozar comigo, e esta situação embaraçosa resolveu-se que no dia seguinte a Carla veio me pedir satisfações e foi falar com a Vera, e a situação se resolveu, hoje adoro a Carla damo-nos lindamente, ela sabe quando estou mal e dá-me apoio, é boa ouvinte e sabe guardar para si.
6. Posso ser ouvinte mas de resto prefiro nem me meter.
7. Há um mau ambiente pesado, dentro da sala, pois estão todas escaldadas qualquer coisa afectam-se logo, levam tudo a peito.
8. Passou-se tanta coisa que eu nem acredito em alguém ou como, mas agora estamos como queremos em paz a bem ou mal vamos levando o curso, uns dias melhores outros piores é a lei da vida.

VI

1. As duas experiências positivas: Intercambio com Luxemburgueses e o Trabalho com crianças e adultos com NEE. Duas experiências negativas: este ano infelizmente, perdi os meus Avós (Pais da minha Mãe) os dois faleceram num curto espaço de

tempo, mais ou menos 1 mês, a minha Avó faleceu primeiro e após 1 mês foi o meu Avô.

2. Entrar neste curso foi bastante bom, uma vez que já tivera trabalhado com crianças, até com crianças e adultos com NEE. Serviu para aumentar a minha cultura a nível desta área, a saber explorar melhor certos pontos, a compreender melhor outros, a saber como actuar devidamente quanto a questões de saúde.
3. O relacionamento entre os colegas do curso, às vezes parece uma “Montanha Russa”, tem muitos altos e baixos.
4. Muito
5. Um conflito de certa forma, quase todos foram resolvidos com uma conversa, ou com uma tentativa de conversa, como se costuma dizer “ A falar é que se resolvem as coisas”. Mas posso descrever um episódio de um conflito em que participei, em que falei de uma formanda numa aula e uma outra formanda para me prejudicar fez um bilhete para entregar à formanda de quem eu tinha falado. Mas pelo que parece e que se viu, o bilhete dizia bem o que eu tinha referido, bem no dia seguinte houve uma imensa confusão que até meteu a mãe da formanda (a que recebeu o bilhete), a formadora que estava na altura a dar aula era a Dr.^a Lúcia, foi bastante desagradável tudo o que ali se passou, tanto para a formadora, para mim e para a formanda que recebeu o bilhete. Entretanto lá teve de haver uma conversa para tentar resolver tudo de uma vez por todas.
6. As vezes parece que quanto mais queremos ajudar mais as coisas se complicam, mas o melhor mesmo é nos formandos tentarmos ser um grupo de trabalho como devemos ser, e quanto aos conflitos, quem os cria tem de ter a capacidade de os parar, um bom diálogo às vezes deveria ser o melhor.
7. Acho que ninguém fica bem quando surgem conflitos no curso, seja com a nossa pessoa ou com o nosso colega, mas tristeza e alguma interrogação deve passar pela cabeça de muitos.
8. Dependendo dos conflitos, mas como a ideia é melhorar e não piorar, quem tem de ter maior capacidade de acabar com o dito/ditos conflitos é quem os cria.

VII

1. Uma das experiências mais marcantes da minha vida foi o nascimento do meu irmão, e a outra experiência foi tirar a carta. As minhas duas experiências negativas foi a morte da minha bisavó, e a outra foi ter reprovado na escola.
2. Foi interessante entrar no curso até quando havia formadores, havia honestidade entre as colegas, mais carga pelas mediadores e mais responsabilidade perante as formandas.

3. O relacionamento entre as colegas do curso tem sido variável há uns dias que está tudo bem, ou há outros que há mínima coisa começam a implicar umas com as outras com toda a arrogância e o mínimo respeito pelos professores.
4. Muito
5. Um conflito que me lembre foi entre mãe e filha, discutiram porque uma fala e a outra interpretava mal. Depois nós tentamo-nos acalma-las para fortalecer o nosso curso e tentar que mãe e filha se entendessem.
6. O meu contributo para melhorar as relações é quando menos conversas haver entre elas na sala a não ser do trabalho da sala melhor. Tudo o que tenham de falar ou a dizer que seja fora da sala.
7. Os comportamentos e sentimentos que se manifestam são por exemplo gritos, chamam nomes umas às outras (ofendem-se), não respeitam o papel delas como formandas nem o das formadoras.
8. Quem podia intervir mais era a própria mediadora e dar uma ordem rígida para que mais nada voltasse a acontecer ou então quem causasse o conflito ia para casa um tempo.

VIII

1. As minhas experiências positivas pelas quais passei ao longo da minha vida foram o nascimento do meu filho, o meu casamento com o meu marido.
As duas experiências negativas pelas quais passei foram a **presença???** de conflitos familiares e a outra experiência negativa foi o facto de no início do curso ter existido um conflito familiar na presença das minhas colegas.
2. Foi interessante entrar para este curso uma vez que é uma área que gosto e que me está a dar oportunidades de aprender coisas novas nesta área.
3. O relacionamento que tem sido entre as colegas do curso foi bom no início. Ao longo do tempo as relações com as colegas foi-se agravando gradualmente a alguns conflitos.
4. :::::::::::::::
5. Um conflito que tenha surgido foi: Duas colegas trocaram bilhetes entre si, no decorrer de uma aula e uma outra colega pensou que as colegas estariam a falar mal dela. Este conflito foi resolvido através de um diálogo entre as três formandas.
6. O meu contributo para melhorar as relações entre os formandos é haver sinceridade umas com as outras.

7. Quando surge um conflito os sentimentos que surgem são a revolta, a tristeza. Quando os conflitos surgem á um afastamento na turma demonstrando que a turma não é unida.
8. Quem pode interferir para mediar um conflito é a formadora e ter uma conversa civilizada com as formandas até chegar a um consenso.

IX

1. As experiencias mais positivas da minha vida foi o meu casamento e o nascimento da minha linda filha. As experiencias negativas foram a morte da minha mãe e dos meus avós.
2. Foi bastante interessante porque me irá permitir concluir o 9.º ano e ao mesmo tempo ficar apta para trabalhar com crianças que é o que eu gosto.
3. Tem sido muito mau.
4. Considero o que o grupo é muito conflituoso. Quase todos os dias há problemas.
5. Posso referir um que foi uma discussão entre duas colegas por uma dizer que a outra não colabora nos trabalhos de grupo. Discutiram e a formadora teve de intervir, pondo ordem.
6. Não quero intervir, prefiro ficar à distância dos conflitos.
7. Revelam-se tristeza, raiva, revolta, etc.
8. Penso que podem intervir o mediador e o formador impondo regras e cada vez que surge um conflito resolvê-lo de imediato.

X

1. Positivas – o nascimento da minha irmã mais nova e quando tirei a carta de condução. As negativas – a morte da minha mãe e quando parti uma perna quando andava na escola.
2. Foi muito interessante pois gosto da área.
3. O relacionamento tem altos e baixos. Existe muita falta de compreensão por parte de algumas formandas.
4. Acho que o grupo é muito conflituoso, à mínima tudo explode.
5. Têm sido tantos, mas lembro-me de um que surgiu entre duas colegas por causa de um escrito que surgiu. Penso que não passou de um mal entendido mas foi o suficiente para criar confusão. Quanto à resolução penso que não se resolveu.
6. Penso que um diálogo tudo se resolve. Eu procuro dar-me bem com todos e isso já é um bom contributo.

7. Os sentimentos são tantos, a raiva, tristeza, incompreensão
8. Quem pode intervir deve ser quem dirija o curso ou seja a mediadora. Deve agir com autoridade e quem não cumprir deve ser expulsa.

XI

1. As experiências são várias mas as mais positivas foram o nascimento dos meus filhos e quando fiz uma viagem a França, foi brilhante. As negativas foram o ver partir a minha avozinha e a outra quando o meu pai esteve muito doente. Graças a Deus curou-se.
2. Foi muito interessante é uma coisa que gosto.
3. O relacionamento é mau. Não existe respeito.
4. O grupo é muito conflituoso.
5. Têm surgido vários. Uma vez uma colega começou a ofender-me e a acusar-me de que eu não fazia nada no grupo a que pertencíamos. É tudo mentira. A solução foi não ligar e ficar na minha. A maior parte não se resolve.
6. Não me quero meter, ficar silenciosa no meu cantinho.
7. Sentimentos de hipocrisia e inveja entre outros.
8. Sinceramente não sei, acho que neste momento é difícil, mas talvez dialogando as coisas se resolvessem.

ANEXO III

2.ºs ENTREVISTAS / Grupo “V”

I

1. Uma das experiências mais marcantes da minha vida foi de ser mãe (pela positiva). Outra experiência: Aprendi a crescer e a ser adulta mais rapidamente, devido à situação da vida que tive logo no início do meu casamento, a doença do meu marido (leucemia) onde ele passou por momentos difíceis, mas hoje somos uma família feliz (juntamente com os meus dois filhos).
2. Muito
3. O relacionamento entre os colegas do curso tem sido como esperado, uma experiência infelizmente desagradável. Mas nem todos os colegas o são infelizmente!
4. Muito
5. Os conflitos surgem sempre num grupo, mas nunca são resolvidos da melhor forma.
6. O meu contributo é tentar não ligar às provocações feitas dentro da sala e tentar conseguir o meu objectivo que é acabar o curso.
7. Os comportamentos são de pessoas mal formadas, mal educadas e acima de tudo falsas.
8. Enquanto dentro da sala houver um líder pela negativa nunca vão parar os conflitos.

----- II -----

1. Duas experiências positivas foi o nascimento dos meus manos, que foram momentos únicos e o dia do meu casamento que independentemente do que aconteça, nunca o vou esquecer.
As duas experiências negativas, uma foi o meu avô materno falecer, foi uma experiência que não gostava de voltar a repetir com mais ninguém, e a segunda experiência que me marcou foi quando o meu pai partiu a perna, a minha mãe na altura estava grávida de 8 meses e foram momentos muito complicados.
2. Pouco
3. Acho que o relacionamento tem sido de hipocrisias e falsidades.
4. Muito
5. Refiro o primeiro conflito que houve em relação á sr.^a Teresa Marteleira, em que ela disse que toda a gente a metia de parte e falávamos nas costas umas das outras. A resolução foi uma conversa com todas na turma e ao fim, pelo que percebi naquele dia as coisas ficaram resolvidas. Mas, uns dias depois cheguei á conclusão de que a

conversa não serviu para nada, porque era a própria sr.^a Teresa que se abstraía de todos e falava de muitas coisas nas suas costas também.

6. Não faço tenções de contribuir em nada, de á uns tempos para cá, é entrar no centro “muda e sair calada”. Existem pessoas que nem merecem que nos demos ao trabalho de contribuir para melhorar as relações. Quando se sabe de muita coisa sobre as pessoas e depois vêm e fazem-se muito filosóficas Isso a mim revolta-me...
7. Surgem sentimentos de raiva e revolta, porque como já referi, as piores pessoas são as que mais falam, falam dos outros e apontam o dedo, sem olhar para trás, quando deviam reflectir muito bem aquilo que são na realidade.
8. Acho que cada uma deve intervir por si própria, ou seja, deve saber colocar-se no seu lugar e só falar quando tem razões para isso. Trata-se de pessoas adultas, que deviam saber comportar-se como tal, mas é mais fácil cochichar desta, daquela e da outra e depois fazerem-se de vítimas, é uma vergonha.

-----III-----

1. As experiências mais marcantes da minha vida foram entre outras, a minha ida para Angola (Luanda) aos 14 anos, e o nascimento do 1.º filho, em que tudo era novidade, e a expectativa de ser mãe e tudo o resto (me marcou) deixou marcas significativas e inesquecíveis por assim dizer. Quanto à viagem também poderei dizer que foi bastante marcante e desta feita marcada não só por bons momentos mas também maus, pois não foi fácil viver durante um ano confrontada com tanta miséria. No que diz respeito a experiências positivas e negativas, tenho uma opinião muito particular pois todas elas apresentam sempre os 2 lados, e pelo que tenho aprendido ao longo destes anos as experiências negativas trazem-nos sempre algo de bom, pois aprendemos ou pelo menos deveríamos aprender algo com elas. Por exemplo a experiência vivenciada equando a minha viagem para Luanda, pode ser considerada uma má experiência na medida em que para uma adolescente com 14 anos viver diariamente confrontada com tanta miséria, com tantas doenças, com o medo constante de levar um tiro quando saia à rua entre tantas outras coisas foi mau! Mas por outro lado, mostrou-me a sorte que tinha por não me faltar nada e ensinou-me a dar valor a tudo o que tinha. Outra experiência negativa, foi aquando da minha separação, passei um mau bocado e é uma experiência que não quero repetir. Ser mãe também foi positivo, porque descobri o que significa “Dar”, significa o que é “Entrega” bem querer sem se esperar nada em troca! Outra experiência positiva, foi ter viajado, abriu-me horizontes, é sempre bom conhecer sociedades mais modernas e civilizadas.
2. Não sei, sinceramente ... não sei...
Por um lado foi bom, porque gosto de aprender de estudar e por circunstâncias da vida tem sido um sonho sempre adiado ... por outro lado foi mau! Foi mau, porque voltei a lembrar-me de como são más as pessoas! Que desilusão!!!

3. Péssimo
4. Dizer conflituoso! Será pouco!
5. Tem havido vários, mas o último não existem palavras para o descrever ...
Quando se lida com pessoas que acham que ser desbocado, mal educado é sinónimo de ser sincero, pensando que é uma Grande Qualidade! Estão enganadas pois isso é , na minha humilde opinião um Enorme Defeito! Quando se lida com pessoas assim o silêncio vale mais que mil Palavras!
6. O meu contributo para melhorar as relações entre nós (formandas) é o silêncio! Eu sei como sou, e tento aproveitar tudo o que me acontece para melhorar a pessoa que sou. Aqui é difícil ser tão filosófica, não me considero mais inteligente que ninguém, mas aqui salvo algumas exceções não existe ninguém que mereça importância. É remar contra a maré!
Com mentalidades tão pequeninas não há nada a fazer! Não costumo desistir das pessoas tão facilmente mas aqui não me apetece!
7. Aqui os únicos sentimentos que se têm manifestado são a hipocrisia! A inveja e tudo o mais ... pena!
8. Não vejo solução aparente, mais uma vez ... pena!

----- IV -----

1. Positivas - estar grávida e ser mãe
Negativas – perder o maior ídolo da minha vida – o meu pai; gravidez Ectópica
2. Muito
3. Ultimamente péssimo. Não há clima. No início do curso, parecia ser um grupo muito unido, mas depois vêm os exercícios “as bocas no ar”, o falar baixinho (mal de toda a gente), os grupinhos, embora houvesse sempre uma pessoa que por mais que a quisesse “puxar” para o grupo, era impossível, quando estava quase, é uma pessoa tão complicada (que conseguia estragar tudo novamente). Depois são pessoas com idades muito diversificadas, que também têm influência (não tem paciência para a brincadeira dos mais novos), e coitadinhas são as senhoras bem comportadas, é pena que entre dentes falem mal da turma inteira, pessoalmente a mim incomoda-me porque estou perto e acho isso uma falta de educação (além de que não consigo ouvir tudo o que estão a dizer). O que mais me magoa é quando eu tenho a ideia de que uma pessoa ser verdadeira, comigo, companheira, colega, sincera, e depois essa ideia ser o versus, fico verdadeiramente triste e magoada. Não gosto de ser desiludida e descubro isso quase todos os dias que passam. Ando um bocadinho desiludida com o curso, e muito desmotivada, sinceramente tenho dias que não me apetece lá estar, só de pensar no que lá se passa.
O que me aborrece também é haver pessoas no curso com um passado tão “podre”, mas que chegam ali e são as filosóficas, as mães de todas, são também as que acham melhores mães que as outras, isto porque quase ninguém as conhece. Isto

para chegar à conclusão que quem vê caras não vê corações, e muitas vezes nem é o passado que está em causa, porque errar toda a gente erra, é tentarem vestir a pele de uma personagem, que para quem não conhece facilmente cai e é então dado muito valor a essa pessoa, quando há outras que valem muito mais. Porque são sinceras, verdadeiras, amigas, companheiras. O cinismo repugna-me.

Depois tenho outras colegas que considero bastante minhas amigas, talvez porque não me desiludem, ao contrário, estão lá para o bem e para o mal, para ajudar quando preciso dentro e fora do curso e com as quais criei uma grande empatia.

Eu sou uma pessoa brincalhona, orgulhosa e teimosa, mas acima de tudo sou sincera e frontal, talvez por isso às vezes fique prejudicada. Mas faz parte do meu feitio não consigo ficar calada olho a pessoa de frente a frente e digo o que penso, e fico com a ideia que algumas pessoas não gostam de mim por causa da minha frontalidade.

Para concluir, tentei ser amiga de todas, mas nem tudo pode ser perfeito. O que mais me entristece e entristeceu foi eu ter a noção que as pessoas são uma coisa e depois venho a descobrir que são outras completamente diferentes. Quando isto me acontece, conseguem tocar-me no meu ponto mais fraco, porque sinto-me enganada e principalmente muito magoada, e nunca mais consigo ser para a pessoa como era. Há duas coisas que não consigo perder é ter orgulho e dignidade.

Considero-me educada, respeitadora, amiga, muito sincera e acima de tudo uma pessoa que apesar do que aturo, ainda tenho muito bom senso (que é imprescindível), porque acho que faz parte da nossa educação tê-lo.

4. Muito

5. Voltando às pessoas complicadas, aqui vai. Ao discutir com a colega por assuntos até “banais”, consegui ouvir da boca da dita colega que eu era amiga dela por interesse, ou seja, que eu só me fiz amiga porque precisava de uns dados da filha para elaborar um trabalho. Acho que foi das piores coisas que ouvi na vida, não conseguiria ser assim, nem com a pior pessoa do mundo. Não sou interesseira. E por em causa e em conversa os filhos acho que é mau de mais. Por me sentir ferida demais “saltou-me a tampa”, discuti com ela em plena aula, conseguiu desmentir-me (esta colega é o diz que disse, mas afinal não disse) e por me sentir assim, talvez também acabasse por dizer coisas fortes demais tal como chamar-lhe “parva” e “estúpida”. Sei que errei ao fazê-lo na aula. Os problemas resolvem-se cá fora, mas foi mais forte que eu, já merecia ouvir umas verdades há muito tempo. Mas por ter bom senso, só falo para essa colega dentro da sala de aula (trabalhos de grupo). Quando erro, sou a primeira a pedir desculpa, mas quando me magoam, perdoou, mas jamais esqueço.

6. Eu acho que já dou o meu contributo, continuo a ser participativa, falo com quem me zanguei quando estou dentro da sala (mas só o estritamente necessário, em trabalhos) porque quem não sente não é filho de boa gente. E como já referi atrás sou orgulhosa e teimosa. Mas para melhorar as relações entre o grupo vou ter que “engolir muitos sapos” mas lá volta o bom senso porque como tal somos um grupo, com muito tempo ainda pela frente, tentar haver dentro da sala uma união entre todas, cá fora cada um faz a sua vida.

Mas mais importante, acho que não deveriam haver mais conflitos pelo menos dentro da sala, porque é muita falta de respeito para com os formadores, que não têm culpa nenhuma.

Embora seja difícil, é levar as coisas com calma, sermos respeitadores uns com os outros e principalmente verdadeiros.

7. Tristeza, revolta, nervosismo, faltas de respeito e de educação, por vezes choro. Espero que nunca se chegue à agressão, isso era mau demais.
Mas o que acho “piada” é que quando há estes conflitos muitas pessoas até admitem o que fazem, mas mesmo ouvindo ralhar do formador voltam a fazer o mesmo (continuar a falar mal dos outros com a mão na boca, comer dentro da sala, etc.).
A mim basta-me ouvir os recados uma vez. Brincar só com quem acho que posso.
8. Os formadores em conjunto com a coordenadora. Mas o triste é que nem todos os formadores se apercebem do que se passa, talvez porque nunca se juntaram todos numa reunião e desta forma, é difícil de resolver os conflitos. Acho que há ali no grupo problemas bem graves que deveriam ser resolvidos.
Os formadores quando há estes conflitos, é tentarem acalmar os ânimos e dar-nos conselhos que é o que se tem feito. Mas bom, bom era uma reunião com todos os formadores.
Na minha opinião pessoal o assunto do Hugo é gravíssimo e deveria ser resolvido (por vezes consegue “incomodar”) acho que precisa de um apoio especial. A Teresa é outro caso difícil de resolver, não aceita os seus problemas. E outros que as imagens valem mais de mil palavras (higiene pessoal – é gravíssimo e notório nalgumas pessoas).
Por último acho que o formador tem que avaliar os formandos pelos trabalhos e testes e não pela empatia criado com alguns deles.

----- V -----

1. Positivas: nascimento dos meus irmãos e o meu casamento; Negativas: as mortes da minha mãe e avó.
2. Muito
3. Ao início foi um bom relacionamento, no entanto, ao longo do tempo, foram surgindo alguns conflitos.
4. Muito
5. Existe um conflito entre um elemento do grupo e a maior parte dos formandos. A forma como foi resolvido foi o grupo “ignorar” esse elemento.
6. Tentar manter uma relação cordial com todos sem demasiadas confianças para evitar conflitos desnecessários.

7. Quando surge um conflito manifestam-se comportamentos de alguma agressividade e sentimentos de revolta, raiva, etc.
8. O formador que estiver presente na altura do conflito e a mediadora do curso, facilitando o diálogo entre as partes em conflito para resolver a questão.

----- VI -----

1. Experiências positivas:

- a. O nascimento dos meus filhos.
- b. Conhecer o meu actual marido, que é um homem, marido e pai espectacular.

Experiências negativas:

- a. Uma separação muito complicada que durou 5 anos a resolver.
- b. O aparecimento de um carcinoma na mama direita, no ano 2006, que ainda hoje me prega uns sustos.

2. Muito

3. No início do curso era muito bom apesar de haver pessoas com ideias diferentes das outras, mas iam-se passando os dias bem.

Mas agora está péssimo porque formou-se um grupo de 6 pessoas onde está uma líder que consegue destabilizar uma turma levando com ela os outros 5 a agir da maneira mais incorrecta e fazendo com que quem está interessada em frequentar e acabar o curso perca esse interesse e vontade de continuar.

4. Muito (grupo das 6)

5. Além de muitos que têm surgido vou descrever um mais recente, que para mim foi vergonhoso porque estamos a falar de gente adulta.

No dia 8 de Março de 2010, depois do almoço do “Dia da Mulher”, chegamos à sala e passado algum tempo os membros do grupo do “dominó” como eu lhe chamo regressaram e uma delas pede autorização à formadora para falar com a turma e qual não é o meu espanto acusa-nos de ladras, porque desapareceu-lhe uma máquina fotográfica e que tinha a certeza que era uma pessoa da sala, depois já não era só a máquina era uma sombrinha da “Líder” a manteiga de outra enfim! Isto para mim foi muito mau porque nunca tinha passado por uma situação destas.

Como foi resolvido? Até hoje está para ser, porque depois de uma grande discussão a pessoa saiu da sala para ir tratar do assunto e até hoje ainda não nos deu uma explicação sobre o assunto. A direcção do centro está ao corrente deste assunto mas ainda não fez nada para não haver mais problemas. Eu ainda não esqueci e mais tarde ou mais cedo vou pedir explicações à pessoa, porque sinto que mereço uma explicação.

6. A Líder do grupo sair do curso ou alguém chamar-lhe a atenção porque ela consegue destabilizar os módulos todos do curso e arranjar conflitos todos os

dias. Acho que deixavam de haver tantos problemas com o grupo, não estando 1 ou 2 pessoas neste curso.

7. Da parte de quem os provoca alegria e vitória, porque vêem o outro lado aborrecido.
8. Alguém da direcção, porque os formadores não podem nem devem meter-se em confusões, apesar de estarem ao corrente do assunto. Talvez se fossem chamadas a atenção o clima melhorasse um pouco o que não acredito.

----- VII -----

1. Duas experiências positivas foram o nascimento das minhas filhas. E outra foi a cura do cancro no intestino que o meu pai teve há 12 anos.

As experiências negativas foi o meu 1.º casamento, e quando a minha filha Sofia de 12 anos, aos 2 anos de idade, teve aquela regressão para o ano de idade, e a partir daí, tem sido uma luta quase diária.

2. Muito
3. O meu relacionamento com 6 ou 7 pessoas, tem sido difícil, como eu sou calada e assim quero continuar, porque não quero entrar em respostas às piadas que estou sempre a ser alvo, acho que se calhar pensam que eu sou parva, e não querem perceber que eu não entro em confusões.
Entre as colegas, estão divididas em grupinhos (3 ou 4) o relacionamento não é muito bom entre elas.
4. Pouco
5. Conflitos têm surgido muitos, mas não tem sido resolvidos, porque há muitas hipóteses para os resolver, as pessoas que os provocam não dão chance para os resolver.
6. O meu contributo é: fingir-me cega, surda e muda. Quando sou alvo de piadas, finjo que estou a mandar mensagens, finjo que não oiço, mas tenho andado muito magoada, e psicologicamente muito em baixo, a pensar mesmo em desistir, até com as notas eu fui prejudicada num trabalho em grupo, em que o grupo teve 17 e com uma mentira de uma colega, eu trabalhei o máximo que pude, tive 12, mas chega, embora seja injusto.
7. Os sentimentos em relação à pessoa que os provoca não sei, porque nunca provoqueei nenhum, tenho a certeza que nunca feri susceptibilidades, nunca, nunca ofendi ninguém e nunca magoei ninguém, embora a imagem que tenham tentado passar de mim não seja a melhor, mas a minha consciência está tranquila e isso é o mais importante, a pessoa que é alvo desses conflitos como é o meu caso, gera um bocado de revolta, mágoa, vontade de faltar alguns dias, enfim um arraso psicológico.

8. Penso que só os formadores, estando mais atentos, e quando se fala algo de alguém tentar saber se é verdade, ou então não ligar ao assunto, se alguém estiver a dizer mal de outra pessoa, mas se for um caso mais grave, de um conflito a sério, será sempre o formador a tentar resolver e tomar as medidas necessárias para tentar resolver, ou falar com as entidades competentes para tal.

----- VIII -----

1. Algumas das experiências marcantes da minha vida foram:
- Quando me queimei da cintura para cima (tinha 5 anos de idade);
 - O meu baile de finalista;
 - O falecimento da minha avó materna;
 - O dia do meu casamento;
 - O dia do nascimento dos meus filhos;
 - O meu divórcio.

Experiências positivas:

O dia do meu casamento
O dia do nascimento dos meus filhos.

Experiências negativas:

O falecimento da minha avó materna
O meu divórcio

2. Muito interessante entrar no curso
3. A princípio eu achava o relacionamento entre os colegas muito bom, mas com o passar do tempo o ambiente tem piorado.
4. Considero o grupo um pouco conflituoso.
5. Surgiu um desentendimento entre a turma e a Teresa. A Teresa tem um feitio muito complicado e a turma não conseguiu encaixar na maneira de proceder dele. Aconteceram discussões graves entre a Teresa e algumas colegas. Mas hoje acho que esse problema está resolvido. Foi resolvido com a ajuda da Dr.^a Lúcia que fez entender que as coisas não podiam, nem deviam continuar assim. Apareceu depois outro problema com a máquina da Olga que desapareceu, um chapéu-de-chuva da Mónica.

Este assunto da Olga definitivamente não está resolvido ainda ouço colegas a dizer que esperam uma explicação da Olga a este respeito.

6. O meu contributo para haver uma boa relação entre os formandos é fazer o que tenho feito até aqui, ser amiga de todos os colegas, tentar não me envolver demasiado, não tomar partido, não servir de pombo-correio (ouvir desta e ir contar à outra). Acho muito importante não andar a meter intrigas. Isto gere conflitos.

7. Quando surgem conflitos vêm ao decime comportamentos de pouca humildade, falta de educação, pouca formação, quando se zangam certas colegas usam uma linguagem muito pouco apropriada a quem vai terminar o curso com o 12.º ano de escolaridade.
Não respeitam o local de ensino (escola), não respeitam os outros colegas e mais grave, não respeitam a professora.
Manifestam sentimentos de pouco amor e pouco respeito pelo próximo.
8. Penso que todos como adultos que somos, não seria ninguém intervir para mediar os conflitos, acho que uma conversa civilizada resolveria o assunto. Não bastando isso, talvez a própria formadora, com o respeito que nos merece, resolveria o problema dando a sua opinião e ajuda nesse sentido.

----- IX -----

1. As minhas experiências positivas foram o nascimento dos meus filhos e o meu casamento. Quanto a experiências negativas foram a morte do meu pai e o falecimento do meu avô.
2. Foi muito importante porque é uma área que gosto.
3. Neste momento está muito mau, direi mesmo péssimo. Têm-se vindo a degradar a cada dia.
4. Muito
5. Os conflitos têm sido vários, mas todos devido a falta de tolerância, de incompreensões, o que origina gritos e zangas entre as formandas. Alguns têm sido resolvidos com conversas entre todas as formandas, outros não têm sido resolvidos, continuam.
6. O meu contributo tem sido o de não me meter, ficar um pouco à parte, não entrar na confusão.
7. São sentimentos de raiva, incompreensão e revolta, impotência.
8. Penso que a Direcção em conjunto com a mediadora deveriam ter uma acção mais presente, tomando uma acção firme e cumpridora das regras.

----- X -----

1. As experiências positivas mais marcantes da minha vida foram o nascimento do meu irmão e o dia do meu casamento. Por outro lado, as situações que mais me afectaram negativamente foram a morte da minha avó e um período de doença pelo qual passei, afectando-me a mim e à minha família.

2. Entrar no curso foi uma experiencia muito interessante.
3. O relacionamento tem vindo a ser cada vez pior, sendo neste momento péssimo.
4. Muito.
5. Os conflitos são imensos e é difícil descreve-los, até porque normalmente surgem sem razão aparente. Contudo, surgem sempre, ou quase sempre, devido a uma mesma pessoa que, não sendo de fácil trato, origina conflitos constantemente com as colegas. Quanto à resolução, esta infelizmente ainda não surgiu.
6. Eu acho que o diálogo é sempre a melhor solução por isso penso que sempre que surge um problema todas as partes se devem juntar e falar sobre o assunto.
7. Por vezes é impossível não sentir alguma revolta e tristeza, afinal somos todas adultas.
8. Sem dúvida que o formador é a pessoa mais indicada para intervir, devendo sempre tentar promover o diálogo entre as partes envolvidas.